www.monitor.co.at

10 Okt. 06

monitor

Das Magazin für Informationstechnologie

Viele Kunden, viele Daten, viel Gewinn?

TallyGenicom 8026

CRM-Trends und die gezielte Umwandlung von Daten in geschäftsrelevantes Wissen mittels Business Intelligence stehen im Mittelpunkt dieser Ausgabe.

- **Microsoft Dynamics macht CRM mobil**
- **Industrie & Logistik** - Optimierung mit RFID
- Marktübersicht: Desktop Farb-Laserdrucker

LOOK AT IT
Seite 44

Hier sollte Ihr Name stehen. Fragen Sie uns nach einem Abo. Tel. 01 | 74095-466

ISSN 1021-271X P.B.B ZUL.NR. 02Z031040M – VERLAGSORT WIEN, VERLAGSPOSTAMT 1110 WIEN

CERN & ProCurve Networking
15 petabyte Daten
Und ein Netzwerk, das damit zurechtkommt
"Bei den enormen Datenmengen, die CERN generiert, ist Zuverlässigkeit ein absolutes Muss. Aus diesem Grund setzen wir ProCurve Switches ein."
—David Foster, Communication Systems Group Leader, CERN
Kompromisslose Sicherheit, absolute Zuverlässigkeit und optimale Flexibilität stehen für ProCurve bei der Konzeption des CERN-Netzwerkes im Mittelpunkt. Ergänzt durch die lebenslange ProCurve Produktgarantie*. Von den komplexesten Applikationen der Welt bis zu einem unternehmensweiten E-Mail System ... Überlegen Sie nur, was ProCurve für Ihr Netzwerk tun könnte.
Erfahren Sie mehr über CERN und das größte Physik-Experiment der Welt.
Besuchen Sie uns unter
www.hp.com/at/procurvecern2
*Die Garantie gilt, solange Sie das Produkt besitzen. Vorabaustausch am nächsten Arbeitstag (in den meisten Ländern verfügbar). Weitere Informationen hierzu finden Sie auf unserer Website unter "Services": http://h41111.www4.hp.com/procurve/at/de/support/additional/warranty/index.html
Der ProCurve Routing-Switch 9300m, der ProCurve Switch 9408sl, der ProCurve Switch 8100fl und ProCurve Secure Access 745wl verfügen über eine Ein-Jahres-Garantie mit optionaler Verlängerung.
© 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Photo © CERN.
ProCurve Networking
HP Innovation
Teil des 12,000 Tonnen schweren Teilchendetektors CMS bei CERN in Genf (Schweiz).

So lernen Sie Ihr Unternehmen noch besser kennen

Die gezielte Umwandlung von Daten in geschäftsrelevantes Wissen ist ein wichtiges Instrument zur Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit. Die dazu eingesetzten IT-Technologien werden heute unter dem Begriff „Business Intelligence" zusammengefasst, dem sich ein Teil des „Themas" dieser Ausgabe widmet. Der andere Teil befasst sich mit modernem Kundenbeziehungsmanagement (CRM), das für jedes Unternehmen die Basis für den Geschäftserfolg darstellt.

DI Rüdiger Maier, Chefredakteur

„Der weltweite CRM-Markt wächst robust. Auch viele heimische Unternehmen investieren wieder verstärkt in das Kundenbeziehungsmanagement. Aus Fehlern früherer Projekte hat man gelernt." Zu diesem Schluss kommt MONITOR-Autor Alexander Hackl - und er betont, den bekannten, aber viel zu oft vernachlässigten Grundsatz: „CRM kann man nicht kaufen. Man muss es leben." Dabei muss man es nicht jedem Kunden recht machen: „Gib den besten Kunden den besten Service, gib aber auch lausigen Kunden lausigen Service", meint CRM-Experte Wolfgang Martin. Sein Rat: Kunden, die mehr Kosten als Nutzen bringen, sollte man so schnell wie möglich loswerden. Lesen Sie den Artikel auf S. 18.

Alexandra Riegler nähert sich dem CRM-Thema aus der US-amerikanischen Sicht der Dinge. Michael Maoz, Vice President und CRM-Spezialist bei Gartner, sieht das Ende monolithischer Kundenbindungssoftware gekommen, die alles umfasst, wonach Kunden verlangen. Sein Motto: „Die CRM-Suite ist tot." Ob dem wirklich so ist, können Sie ab S. 22 nachlesen.

Das MONITOR-Autoren-Ehepaar Ilse und Rudi Wolf hat sich dem Begriff „Business Intelligence" (BI) in gewohnt analytischer Haltung gewidmet. Als Grundproblem in modernen Unternehmen lässt sich oft das Missverhältnis zwischen zu vielen Daten und zu wenigen Informationen feststellen. Genau hier setzen die modernen Werkzeuge der BI an: Sie umfassen ein „breites Spektrum von Anwendungen und Technologien zur entscheidungsorientierten Sammlung, Aufbereitung und Darstellung geschäftsrelevanter Informationen in handlungsgerichtetes Wissen". Für BI-Lösungen werden Daten aus operativen Systemen in einem Data Warehouse erfasst, bereinigt und zusammengestellt. Oft sind die Daten in einem mehrdimensionalen Würfelformat gespeichert. Damit ist die Basis für personalisierte, relevante Datenansichten gelegt, die einen tieferen Einblick in Geschäftsabläufe und so die Optimierung von Entscheidungen ermöglichen. Lesen Sie den ganzen Text ab S. 32.

Großes Optimierungspotenzial bei RFID

In unserem Branchen-MONITOR Industrie/Logistik (zu dem wir übrigens immer einen speziellen Sonder-Versand durchführen) befasst sich diesmal MONITOR-Autor Conrad Gruber mit dem viel diskutierten Thema RFID (Radio Frequency Identification). Er stellt gleich zu Beginn fest, dass in Handel, Logistik und Security noch viele Möglichkeiten offen stehen. Etwa auch in Kombination mit Zutrittssystemen, Zeitüberwachung, Diebstahlschutz und auch in der Gesundheits- und Pflegebranche. Die Logistik bei Klein- und Mittelbetrieben bietet besonders viel Optimierungspotenzial: Vorteilhaft bei der Verwendung von RFID ist nämlich die hohe Qualität und Schnelligkeit der erhobenen Daten. Während in der Lagerhaltung trotz bereits bestehender Verwaltungssysteme lange Suchzeiten besonders durch nicht erfolgte oder fehlerhafte Datenaufnahmen die Regel sind, mangelt es in der Produktion oftmals an der Aktualität und Genauigkeit der Daten. Die Folge sind hohe Ineffizienzen bei Produktionsplanung und -steuerung. Bringen Sie sich ab S. 50 auf den neuesten Stand in Sachen RFID.

Teure Eigenbrötlerei

Nichts macht eine SAP-Installation teurer als Eigenentwicklungen, stellt eine aktuelle Experton-Studie fest, die sich MONITOR-Autor Andreas Roesler-Schmidt genauer angesehen hat (S. 48). Dennoch werden sie viel zu oft eingesetzt und dabei überhaupt nicht genutzt. Eigentlich sollen SAP-Systeme ja die Wirtschaftlichkeit in den Unternehmensabläufen erhöhen. Aber: Drei Viertel der im Rahmen der Analyse untersuchten Systeme haben einen zu hohen Anteil an Eigenentwicklung und schleppen diesen über Jahre hinweg mit. Das wäre nicht weiter schlimm, wenn diese Eigenentwicklungen auch sinnvoll eingesetzt würden. Allerdings stellen Diskrepanzen zwischen IT- und Fachabteilung den Nutzen in Frage. Mehr als die Hälfte der von der IT kostenintensiv gewarteten und gepflegten Programme werden von den Fachbereichen gar nicht oder nur äußerst selten genutzt. Nur wenig besser ist das Bild bei den tatsächlich intensiv genutzten Eigenentwicklungen: Rund ein Viertel der meistverwendeten individuellen Erweiterungen könnten eigentlich in den (kostengünstigeren) Standard übergeführt werden. Eine interessante und informative Lektüre wünscht Ihnen Ihr

Inhalt | Oktober 2006

Wirtschaft

High-Tech-Industrien entwickeln in Indien und China ... 6
SYSTEMS 2006: Alle Facetten moderner Business-Software an einem Ort ... 8
BestPractice-IT Award 2007 ... 11
REBOOT ... 12

Lösungen

Directory auf Meta-Ebene steuert heterogene IT-Systemwelt ... 14
OMV Solutions setzt auf Performanceüberwachung ... 16

Thema | CRM & Business intelligence

Der Draht zum Kunden ... 18
Hin zu neuen Höhen ... 22
Microsoft Dynamics macht CRM mobil ... 24
Strukturierte CRM-Prozesse senken den Arbeitsaufwand ... 26
Endkundenmarketing bei Suzuki Austria ... 27
CRM wird mobil ... 29
Cross- und Upselling nutzen ... 31
Warum ist Business Intelligence für ein Unternehmen wichtig? ... 32
Transparenz in der SAP BI-Landschaft ... 35
Unternehmenscontrolling bei den Grazer Stadtwerken ... 36
Weltweite Patentanalyse und -verwaltung bei Siemens AG ... 40

Strategien

Von der Infrastruktur zum Unternehmensportal ... 44
Sun legt in Österreich zu ... 45
Interview mit Wilfried Pruschak, R-IT ... 46
Applikationsbeschleunigung ... 47
Teure Eigenbrötlerei ... 48
Web-Services-Lösung für mobile Warehouse ... 49

Branchen Monitor: Industrie

Großes Optimierungspotenzial bei RFID ... 50
Pick-by-Voice ... 53
MDE-Einsatz in Lager und Kommissionierung ... 54
vienna-tec 2006 ... 55

Netz & Telekom

Breitbandinstallation: „Die nächsten Jahre viel zu tun“ ... 56
Security-Kolumne ... 58
Behaviour Blocking ... 60
Gigabit-Switches für kleine Netzwerke ... 61

Hard & Software

IFA 2006: Höhere Hochauflösung und viel Musik ... 62

Marktübersicht

Der schnellste Farbdrucker seiner Klasse ... 64
Multifunktionaler Laserdrucker ... 66
Marktübersicht: Desktop Farb-Laserdrucker ... 68

Moniskop

Eine Projektion von Welt ... 70

Aus der Redaktion

Editorial ... 3
Inserentenverzeichnis ... 71
Impressum ... 71

CRM: Der Draht zum Kunden

Frischer Wind für Ihr Büro: Canon i-SENSYS Lasermodelle

MAXDATA empfiehlt Windows® XP Professional.

MOBILE LÖSUNGEN, DIE GENAU ZU **IHNEN** PASSEN.

Befreien Sie sich von allen Kabeln. Genießen Sie die neue Freiheit und Leichtigkeit des MAXDATA PRO 6100 IW Select mit Intel® Centrino® Duo Mobiltechnologie. Kompromisslos schnelles Arbeiten mit mehreren Programmen gleichzeitig ermöglicht der Doppelkern-Prozessor mit Hilfe eines zwei MByte großen Cache, den die eng miteinander verbundenen Kerne je nach Auslastung nutzen. MAXDATA Notebooks sind exakt auf Ihre Anforderungen zugeschnitten, denn sie werden ganz individuell nach unserem Built-to-Order-Prinzip mit modernsten Komponenten ausgestattet. Setzen Sie in Sachen Mobilität auf IT – Individual Technology von MAXDATA.

MAXDATA NB PRO 6100 IW Select
Art. Nr. 21 61 52

€ 1.399,–*

MAXDATA
PRO 6100 IW Select

Das Multimedia-Notebook für Businessanwender

- Intel® Centrino® Duo Mobiltechnologie mit Intel® Core™ 2 Duo Prozessor T7200 (2.00 GHz, 667 MHz FSB, 4 MB L2 Cache), Intel® PRO/Wireless 3945ABG und Intel® 945 PM Express Chipsatz
- Original Microsoft® Windows® XP Professional
- 15.4 Zoll TFT WXGA (1280 x 800)
- 1 GB DDR2 SDRAM
- 120.0 GB Festplatte S-ATA (5.400 U/min)
- NVIDIA® GeForce Go 7400, 128 MB mit bis zu 256 MB Turbo-Cache™ Technologie
- High Definition Audio System
- DVD +/- RW Laufwerk Dual Layer
- internes 56 k Modem/V.92
- LAN 10/100/1000 MBit/s onboard
- Bluetooth
- 4 x USB 2.0, 1 x Express Card Typ 54, 1 x LAN, 1 x Modem, 1 x IEEE 1394 (Fire Wire), 1 x DVI, 1 x Line-Out / SPDIF, 1 x Mic-In, 1 x Kensington Lock Vorbereitung, 1 x Port-Replikator-Anschluss, S-Video-Out, Cardreader
- 355 x 25-35 x 254 mm
- **Gewicht: ca. 2,8 kg (Konfigurationsabhängig)**
- Norton AntiVirus, Nero Express 6.3, Power DVD Player
- 36 Monate Garantie mit 12 Monaten Pick-up & Return-Service in 72 Stunden

Nutzen Sie die Kompetenz unserer Notebook Point Partner für den optimalen Einsatz individueller Technologie von MAXDATA. Den Fachhändler in Ihrer Nähe erfahren Sie unter www.maxdata.at/notebookpoint oder rufen Sie uns an: 01/27789-0.

MAXDATA ist ein international eingetragenes Warenzeichen. Celeron, Celeron Logo, Celeron Inside, Centrino, Centrino Logo, Core Inside, Intel, Intel Logo, Intel Core, Intel Inside, Intel Inside Logo, Intel SpeedStep, Intel Viiv, Itanium, Itanium Inside, Pentium, Pentium Logo, Pentium Inside, Xeon und Xeon Inside sind Marken der Intel Corporation oder ihrer Tochtergesellschaften in den USA oder anderen Ländern. Das Microsoft Logo ist ein eingetragenes Warenzeichen der Microsoft Corporation. Alle übrigen Markennamen können eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Hersteller sein und sollen als solche betrachtet werden.

MAXDATA
INDIVIDUALTECHNOLOGY

*Unverbindliche Preisempfehlung in EUR inkl. MwSt.

Biometrics Center in Graz eröffnet

Auf Grundlagenforschung und Produktentwicklung für Biometrie setzt Siemens im neuen Kompetenzzentrum für biometrische Verfahren.

Das Siemens Kompetenzzentrum für biometrische Lösungen wurde bereits 2005 gegründet, unter anderem mit Fördermitteln des Bundes und des Landes Steiermark weiter ausgebaut und gehört zur Programm- und Systementwicklung PSE der Siemens AG Österreich. Derzeit beschäftigen sich 25 Mitarbeiter in Graz mit der innovativen Zukunftstechnologie. Weitere kleinere Entwicklungsstandorte befinden sich in Wien und Zagreb.

Das Interesse an biometrischen Lösungen steigt kontinuierlich, da angesichts neuer, weltweiter Bedrohungsszenarien ein Fokus auf innovativen Sicherheitskonzepten liegt. Laut Experten wird der weltweite Biometriemarkt bis 2009 einen Umsatz von 4,7 Mrd. US Dollar erreichen. Das mit Biometrielösungen verbundene gesamte Projektvolumen (Schleppvolumen) wird auf ein Vielfaches eingeschätzt. Pro Jahr wächst der Biometriemarkt um mehr als 35%.

„Unsere Biometriespezialisten in Graz betreuen Kunden in der ganzen Welt und gehören zu den Impulsgebern der internationalen Biometrieentwicklung." - Mag. **Brigitte Ederer**, Vorsitzende des Vorstands Siemens AG Österreich.

High-Tech-Industrien entwickeln in Indien und China

Offshoring höher qualifizierter Aufgaben wird eine zunehmend wichtige strategische Option.

Das globale Volumen für Entwicklungsleistungen wächst von 750 Mrd. US-Doller im Jahr 2004 auf 1,1 Billionen US-Dollar im Jahr 2020 an. Dabei ist die IT-/Software- und Telekommunikationsbranche der dominante und sich am schnellsten entwickelnde Sektor mit einem Anteil von 30%, gefolgt von der Automobil- (19%) und der Luftfahrtindustrie (8%) sowie dem Bereich Energieversorgung (3%).

Das ist das Ergebnis einer aktuellen Studie der internationalen Strategie- und Technologieberatung Booz Allen Hamilton. Die Studie „Globalization of Engineering Services" zeigt, welche Rolle Länder wie Indien und China für die Erbringung von Entwicklungsleistungen in Zukunft spielen werden. Erfasst wurden die Aspekte Produkt- und Komponentenentwicklung sowie Produktions- bzw. Prozessentwicklung für die verschiedenen Branchen.

Bereits heute betragen die weltweiten Ausgaben für Entwicklungsleistungen rund 2% des globalen Bruttoinlandsprodukts und weisen eine stark steigende Tendenz auf. Für die Führungskräfte westlicher Länder ist das Offshoring dieser höher qualifizierten Aufgaben eine zunehmend wichtige strategische Option. Dadurch wächst der Offshoring-Markt insgesamt von heute 10 bis 15 Mrd. US-Dollar auf ein Volumen zwischen 150 und 225 Mrd. US-Dollar im Jahr 2020 an.

Zwar steht bei Offshoring noch immer das Ziel im Vordergrund, Faktorkostenvorteile zu erwirtschaften, ein weiterer wichtiger Treiber der Verlagerung von Entwicklungsleistungen ist jedoch der sich verschärfende Mangel an Ingenieuren an den traditionellen Entwicklungsstandorten. In ganz Europa können derzeit zahlreiche Ingenieursstellen nicht besetzt werden, was zu einem erheblichen Wertschöpfungsausfall für die Standorte führt. Daher ist für die Unternehmen zunehmend auch der Zugang zu großen Pools hoch qualifizierter Arbeitskräfte in den großen Wachstumsmärkten wie China oder Indien entscheidend, wodurch zusätzlich noch die Entwicklungszeit von Produkten für diese Märkte deutlich sinkt.

Karriere

Michael Frimel, 42, ist neuer Geschäftsführer von dpw H.R. Software. Vor seiner jetzigen Position war der gebürtige Wiener unter anderem als Chief Information Officer bei Altova, als Director Online Services/New Business Development bei Herold Business Data und als Leiter der Entwicklungsabteilung bei Adressen Suppan tätig.

Robert Stangl, 54, hat die Geschäftsführung der ÖBBTel (ÖBB Telekom Service GmbH) übernommen. Stangl ist seit 1974 für die ÖBB tätig. In der Gründungsphase des alternativen Telefonieanbieters tele.ring war Stangl als Vertreter der ÖBB für die Implementierung der Technik zuständig. Danach baute er bei tele.ring eine flächendeckende Operations- und Servicegruppe auf.

Mag. **Florian Niedersüss** MBA, 32, ist für die strategische und operative Steuerung des Geschäftsfelds Mobile Commerce innerhalb des Marketings bei mobilkom austria verantwortlich. Der Absolvent der Wirtschaftsuniversität Wien begann seine Karriere 1999 im Controlling von mobilkom austria und übernahm bereits 2002 die Leitung des Controllings im Bereich Marketing, Vertrieb und Customer Services.

Adelheid Christine Richter ist neue Vertriebsleiterin der command software GmbH für den oxaion Vertrieb in Österreich. Zuletzt war Richter als Geschäftsführerin des IT-Unternehmens coorum für den Vertrieb und die Betreuung von Finanz- und Dokumentenmanagement-Lösungen wie „InfoStore" verantwortlich.

Max Schulz, 37, wurde zum neue Leiter Marktentwicklung und Business Controls beim IT- und Telekom-Systemhaus DATAplexx bestellt. Schulz war im letzten Jahrzehnt von München aus im gesamt-deutschsprachigen IT- und Medien-Markt aktiv, in dem er erfolgreich sehr unterschiedliche Produkte betreut hat.

Navax: Umsatzplus von 10%

Navax, Naviconsult EDV-Systemlösungen AG, erreichte 2005 einen Umsatz von rund 7,8 Mio. Euro.

Der Microsoft-Business-Solutions-Partner konnte den Umsatz gegenüber 2004 (7,18 Mio. Euro) um knapp 10% steigern. Das Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit betrug im vergangenen Geschäftsjahr 233.000 Euro.

„Wir haben uns im Geschäftsjahr 2005 zum einen auf die Weiterentwicklung der MBS-Produktbereiche mit eigenen Add-on-Lösungen, konzentriert und zum anderen verstärkt am Servicegedanken unseren Kunden gegenüber gearbeitet. Die Steigerung in allen Unternehmensbereichen (Dienstleistungen und Lizenzen) beweist, dass wir auf dem richtigen Weg sind", zeigt sich Oliver Krizek, Vorstandsvorsitzender von Navax, Naviconsult EDV-Systemlösungen AG, erfreut. Für 2006 wird mit einem weiteren Umsatzwachstum in der Höhe von ca. 20% und einem Ertragswachstum (EBITDA) von 10% gerechnet. Die Mitarbeiterzahlen (derzeit knapp über 80) werden sich gegenüber 2005 ebenfalls um etwa 20% steigern. Generell rechnet Oliver Krizek mit einer weiteren Erholung und Stärkung des IT-Marktes.

Dabei, so Krizek, werden sich die Projekte tendenziell mehr in Richtung Mittelstand (20 bis 100 User) verlagern. Kleinprojekte (1 bis 5 User) und auch Projekte mit mehr als 300 Usern sind derzeit nicht typisch für den Markt.

„Vor allem unsere steigenden Kundenzahlen und der Fokus auf internationale Projekte haben sich positiv auf den Unternehmenserfolg ausgewirkt. Die bisherigen Ergebnisse für 2006 lassen in diesem Bereich große Erwartungen zu", so Krizek. Demnächst ist mit einer Branchenlösung für den Leasingbereich die Expansion in den süddeutschen Raum geplant.

Zukunft durch Technik

Die innovative proALPHA® Technologie sorgt für hohen Investitionsschutz. Plattformunabhängigkeit und konsequente Orientierung an globalen Standards machen Ihre Zukunft sicher. proALPHA® – die aktive ERP-Komplettlösung für den Mittelstand.

SYSTEMS IT.Media.Communications Halle A1 – Stand 231 23-27 October 2006

PROALPHA®

semiramis®

DIE SOFTWARE FÜR STARKE UNTERNEHMEN | WWW.SEMIRAMIS.COM

SYSTEMS 2006
Alle Facetten moderner Business-Software an einem Ort

Prozesse automatisieren, Software integrieren, Mobilität fördern - das sind die zentralen Themen der SYSTEMS 2006 vom 23. bis 27. Oktober auf der Neuen Messe München in Riem. Sie bildet die aktuellen Entwicklungen und Trends im Bereich Business-Software umfassend ab.

IT begleitet heute als Querschnittstechnologie die gesamten Wertschöpfungsketten von Unternehmen - gleich in welchen Branchen diese angesiedelt sind: Das gilt für Prozess-Industrie und diskrete Fertigung über den Groß- und Einzelhandel bis hin zu Dienstleistern wie Banken und Versicherungen ebenso wie für Kommunen und die öffentliche Hand. ERP, CRM, MES, PPS, DMS, ECM und SOA - alle diese Kürzel stehen für Software-Konzepte, die heute in der Unternehmens-IT diskutiert werden. Auf der SYSTEMS 2006 werden diese Ansätze präsentiert und ihre Einsatzfacetten und Nutzenpotenziale erörtert.

Mobile Lösungen für eine optimale Kundenbetreuung

Mobiler Datenzugriff, Prozessorientierung und SOA sind die Kernthemen bei ERP- und CRM-Systemen. Beim Customer Relationship Management (CRM) wird zunehmend Mobilitätsgarantie gefordert. Vertriebsmitarbeiter brauchen das Unternehmen mit allen aktuellen Informationen über Produkte und Kunden in der Westentasche. Statt Notebooks werden zunehmend Personal Digital Assistants (PDA) oder kommunikative Multitalente wie BlackBerry-PDAs eingesetzt. So sind in diesem Bereich auf der SYSTEMS verstärkt mobil nutzbare Lösungen zu sehen.

Ferner spielt die Integration von Software eine nach wie vor zentrale Rolle. Einmal erfasste Daten und Informationen - ob im Einkauf, in der Produktion, in der Verwaltung, im Vertrieb oder beim Kundenservice - sollten von allen Software-Anwendungen übernommen und auch weiter verarbeitet werden können. Viele Hersteller betriebswirtschaftlicher Standard-Software erweitern zwar die Basisfunktionalitäten wie Warenwirtschaft, Buchhaltung und Finanzwesen um zusätzliche Module wie Lieferketten- (SCM), Dokumenten- (DMS) oder Kundenbeziehungsmanagement (CRM), doch wie integriert man bereits im Unternehmen installierte Software-Lösungen unterschiedlicher Hersteller?

Die SYSTEMS 2006 präsentiert die neuen Ansätze zur Software-Integration, wobei auch das Thema SOA nicht zu kurz kommt und auf den Messeständen wie auch in den Foren umfassend diskutiert wird. Gefragt sind ferner integrierte Lösungen für die „schlanke" Fertigung, die sich auf individuelle und lokale Anforderungen zuschneiden lassen. Innovative Ansätze wie etwa das „prozessorientierte ERP" sollen den Anforderungen mittelständischer Unternehmen an die Wandlungsfähigkeit einer Business-Software gerecht werden. Die Basis dafür bildet ebenfalls die Serviceorientierte Architektur (SOA), durch die Funktionen als Services zur Verfügung gestellt und nach Bedarf per Workflow-Design verknüpft werden können.

Ein Treffpunkt für Fragen rund um betriebswirtschaftliche Standard-Software ist auf der SYSTEMS auch dieses Jahr wieder die ERP/CRM-Area in Halle A1, dessen Forum mit informativen Vorträgen, kritischen Analysen und interessanten Podiumsdiskussionen über den Software-Einsatz in mittelständischen Unternehmen zum Besuch einlädt. Highlights sind die Präsentationen zweier aktueller „ERP-Zufriedenheitsstudien" - einmal für Deutschland und zum ersten Mal auch für Österreich.

Komplettlösungen für Dokumenten- und Contentmanagement

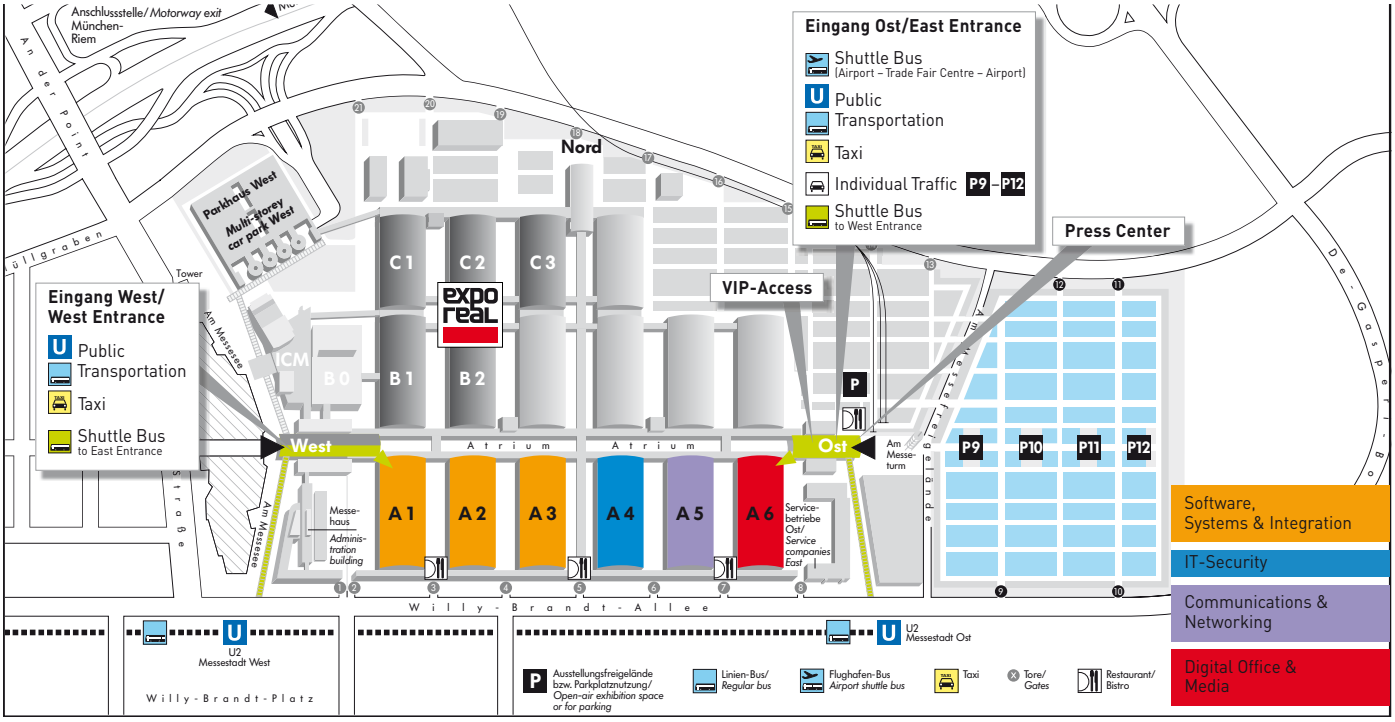
Um Compliance, SOA und webbasierte Lösungen drehen sich die Neuheiten im DMS- und ECM-Bereich der SYSTEMS 2006. Unter dem Stichwort „Compliance" werden all jene Anforderungen zusammengefasst, die Unternehmen beim Umgang und vor allem bei der Bereitstellung und Archivierung von Dokumenten zu beachten haben (Compliance = Einhaltung von Bestimmun-

PROMOTION

SYSTEMS 2006 - IT, Media & Communications

SYSTEMS
23-27 October 2006

23. - 27. Oktober 2006
Ort: Neue Messe München
Öffnungszeiten: Montag bis Freitag 9.00 Uhr bis 18.00 Uhr
1-Tages-Ticket 35,- Euro (inklusive SYSTEMS-Messekatalog)
Bei Online-Buchung unter www.systems.de/tickets 20% Rabatt
Weitere Informationen: Telefon: +49 (0) 89 / 949 - 11508
E-Mail: info@systems.de



Hallenplan der Systems 2006

gen). Es gibt viele gesetzliche und regulatorische Vorschriften für aufbewahrungspflichtige Daten und Dokumente.

Je größer und internationaler ein Unternehmen ist, desto wichtiger sind die „Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen", kurz GDPdU, die sich wiederum auf die GoBS, die „Grundsätze ordnungsgemäßer DV-gestützter Buchführungssysteme", berufen. Basel II oder der Sarbanes-Oxley-Act tun ein Übriges, um den Dschungel der Vorschriften dichter werden zu lassen.

Wie sich mittelständische und große Unternehmen darin zurecht finden, worauf zu achten ist, zeigen und erläutern die Aussteller auf der SYSTEMS 2006. Aber auch kleinere Unternehmen wollen die Vorteile des elektronischen Dokumentenmanagements nutzen - und das zu überschaubaren Kosten. Aus diesem Grund heißt ein großer Trend der Branche „DMS-Komplettlösungen", die weniger komplex und preiswerter als die großen Lösungen sein sollen.

Perspektive Open Source

Wenn von Software- und System-Integration die Rede ist, gehören heute Open Source und Linux dazu. Deshalb wird das Thema auf der SYSTEMS 2006 zum ersten Mal durch einen eigenen Kongress und eine Sonderausstellung vertieft. Unter der Überschrift „Perspektive Open Source" zeigen Anbieter von OSS und linuxbasierter Software ihre Produkte und Dienstleistungen in der Halle A3. Ergänzt wird der Themenpark um eine zweitägige Konferenz, die am 25. und 26. Oktober stattfindet. Experten referieren über Markt und Trends, bieten aber vor allem Einblick in die Praxis von OSS in mittelständischen Unternehmen und der öffentlichen Verwaltung.

Am ersten Konferenztag steht der Einsatz von OSS bei Kommunen und Behörden im Mittelpunkt. IT-Leiter werden hier die konkreten Ansätze und Prozesse diskutieren und den Erfahrungsaustausch auch mit Blick auf die Wirtschaftlichkeit der Lösungen erörtern. Die Stadt München wird den aktuellen Stand des so genannten LiMUX-Projektes präsentieren.

Der zweite Konferenztag ist speziell dem Mittelstand gewidmet. IT-Leiter und Geschäftsführer mittelständischer Unternehmen schildern ihre Erfahrungen bei der Implementierung und dem Betrieb, resümieren aber auch hinsichtlich der Fragen zu Kosteneinsparungen und Wartung. Da OSS meist Teil einer gemischten IT-Umgebung ist (paralleler Betrieb von verschiedenen Betriebssystemen), werden Aspekte wie Systemkompatibilität, Netzwerke und Software-Einsatz nicht ausgespart.

Alle SYSTEMS-Vorträge finden Sie unter www.systems.de/termine

SYSTEMS 06: Österreichische Aussteller

Aus Österreich werden zur SYSTEMS über 20 Aussteller erwartet. Neben dem bereits traditionellen Gemeinschaftsstand der Wirtschaftskammer Österreich (WKO) sind heimische Unternehmen auch als Einzelaussteller vertreten.

Avenum Technologie
ARC Seibersdorf Research
BMD Systemhaus
Case Softwaretechnik
Comtarsia IT Services
Fabasoft
Industrie Informatik
KTW Software & Consulting
Linbit Information
Liscon Informationstechnologie
MECS Engineering & Consulting
Mesonic
Mindbreeze Software
Opalion
OSST
PiTS
Phion Information Technologies
Summersoft
SolveDirect.com

(Stand Mitte September 06)

Best-Practice in der Fertigung

Die Berliner PSI präsentiert im Rahmen der SYSTEMS 2006, Halle A1-406-20, neben MES-Lösungen (Manufacturing Execution System) reale Kundenprojekte aus den Branchen Maschinen- und Anlagenbau, Fahrzeugbau sowie aus der Automobilzulieferindustrie. Alle Best Practices basieren auf dem ERP-Standard PSIpenta.com 7.

Aus dem Projekt der Bellheimer Metallwerk GmbH werden die reglerbasierten Funktionen Einkaufssynchronisation (EKS), Dynamischer Produktionsabgleich (DPA) und Lieferterminierung (Capable-to-Promise) als PSIpenta.com-Plus-Paket vorgestellt. Für den Maschinenbauer waren diese Module die entscheidende Grundlage für die Planung einer jährlichen Kostenreduktion in Millionenhöhe, einer Durchlaufzeitverkürzung von sechs auf vier Wochen und einer Materialbestandsreduzierung von 30%. Trotz riesiger Datenmengen des Auftragsfertigers berücksichtigt das Programm dabei exakt die Material- und Kapazitätspflicht unter umfassender Beachtung der Rüstabhängigkeiten aufgrund umfangreicher Synchronisierung von Auftragseingang, Einkauf und Produktion einschließlich des gesamten Feedbacks.

Die Themen Kuppelproduktion und Chargenrückverfolgung stehen im Mittelpunkt der Präsentation für Serienfertiger. Vollständig in PSIpenta.com integriert, ermöglichen neue Objekte die Abbildung eines Hauptproduktes und beliebig vieler Nebenprodukte in einem Produktionsauftrag. Das System stellt übersichtlich die Stücklistenpositionen und Arbeitsgänge dar. Dabei ist die Stückliste unterteilt in Komponenten des Hauptprodukts, andere, die Haupt- und Nebenprodukte betreffen, sowie Nebenprodukte, die bei der Fertigung des Hauptprodukts mit entstehen. Dadurch vereinfachen sich neben der Produktionssteuerung auch das Controlling und die Kalkulation.

www.psipenta.de

Semiramis live erleben

Die KTW Software & Consulting GmbH (KTW Group) hat sich dieses Jahr etwas ganz Besonderes für ihren Messeauftritt auf der SYSTEMS 2006 (Halle A1 Stand 327) ausgedacht.

Die Besucher des Messestands sollen die Möglichkeit bekommen, das Arbeiten mit Semiramis hautnah mitzuerleben. Zu diesem Zweck wird für jeden Standbesucher ein neuer Workflow in Semiramis eingerichtet, der ihn während seines Besuchs begleiten wird. Erster Punkt im Workflow ist ein Getränke-Vertriebsauftrag, das heißt, der Kunde bestellt einen Kaffee oder ein anderes Getränk. Ist dies geschehen, sorgt Semiramis dafür, dass ihm ein Ansprechpartner zugewiesen wird. Im weiteren Verlauf kümmert sich das System darum, dass der Kunde Unterlagen über Semiramis erhält und gegebenenfalls einen neuen Termin für weiterführende Gespräche. Dadurch kann der Kunde direkt mit Semiramis in Kontakt kommen und die Vorzüge der Software live miterleben.

Im Rahmen des Gesprächs werden den Besuchern die Features des neuen Semiramis-Releases 4.3 präsentiert. Einen weiteren Messeschwerpunkt von KTW bildet das neue Branchenpaket für die Getränkeindustrie des Partners SteinhilberSchwehr. Wie schon in den vergangenen Jahren ist die SteinhilberSchwehr AG Mitaussteller am Stand von KTW.

„Die SYSTEMS ist für uns nach wie vor ein Pflichttermin", unterstreicht Reinhold Karner, CEO und Gründer der KTW Group. „Als Hersteller, der erst seit wenigen Jahren auf dem Markt ist, halten wir die Präsenz auf dieser Messe für sehr wichtig. Was unsere ERP II-Lösung Semiramis angeht, sind wir funktionell und technologisch auf einem exzellenten Stand."

www.ktw.com

ERP/PPS für Serienfertiger

proALPHA auf der SYSTEMS 2006.

Auch in diesem Jahr wird die proALPHA Gruppe wieder als Aussteller in München vertreten sein. Vom 23. bis 27. Oktober 2006 können sich Kunden und Interessenten auf dem 160 Quadratmeter großen Stand in Halle A1, Stand 231 ausgiebig über Software und Dienstleistungen des ERP-Unternehmens informieren.

Zur SYSTEMS stellt die proALPHA Gruppe ihr neues Internetportal vor. Mit dessen Funktionen können die Kunden selbst eine ansprechende, informative und funktionale Website erstellen und ohne weitere technische Programmierkenntnisse pflegen.

Außerdem stehen die zahlreichen neuen Funktionalitäten von proALPHA 5.1 im Mittelpunkt der diesjährigen Präsentationen.

www.proalpha.at

Drehzahlen für Maschinenbau

oxaion ag rückt den After Sales Service speziell im Maschinenbau in den Mittelpunkt ihres Auftritts auf der SYSTEMS (Halle A3, Stand 160, IBM-Partnerstand).

So kann ein Maschinenbauer beispielsweise seine Ersatzteilstücklisten und Auftragsarchive zur weltweiten Beauskunftung rund um die Uhr online zur Verfügung stellen.

Auch den Aufbau von internetbasierten Portalen unterstützt die Software. Damit bekommen Unternehmen dieser Branche ein wichtiges Instrument zur schnellen Reparaturabwicklung an die Hand.

www.command-software.at

BestPractice-IT Award 2007

Der BestPractice-IT Award ist eine der wichtigsten Auszeichnungen für herausragende kleine und mittelständische Unternehmen in Deutschland und Europa.

Bereits zum vierten Mal haben diese Unternehmen die Chance, sich um die medienwirksamen Awards und Sonderpreise zu bewerben.
Einzige Voraussetzung: Die Umsetzung eines nutzenbringenden und beispielhaften, eigenen IKT-Konzepts im Unternehmen. BestPractice-IT sorgt für eine hohe öffentliche Wahrnehmung der Unternehmen. Darüber hinaus winken den Gewinnern attraktive Geldpreise im Wert von insgesamt 25.000 Euro.

Der Bewerbungszeitraum für die BestPractice-IT Awards startete am 1. September. Der Bewerbungsfragebogen steht Unternehmen unter www.bestpractice-it.de zur Verfügung.
Eine unabhängige Jury renommierter Experten ermittelt die Preisträger nach folgenden Kriterien:

- hoher Nachahmungsfaktor für andere KMUs,
- erkennbare Kreativität,
- signifikante Innovationsbereitschaft,
- messbare Eigeninitiative des Unternehmens.

Die Preisverleihung wird auch 2007 wieder im Rahmen der CeBIT in Hannover mit entsprechend hohem Aufmerksamkeitsgrad stattfinden.

MONITOR exklusiver Medienpartner

MONITOR ist auch heuer wieder exklusiver Medienparter in Österreich. Im Vorjahr hat das österreichische Unternehmen Häusermann GmbH in Gars am Kamp beim „BestPractice-IT Award" den mit 7.500 Euro dotierten Europapreis gewonnen.

Als zusätzlichen Ansporn für eine Teilnahme am IT-Wettbewerb bietet MONITOR deshalb österreichischen Teilnehmern folgende Anreize:

- ein kostenloses Exemplar von „IT-Business in Österreich 2006",
- ein MONITOR-Jahresabonnement,
- Auflistung der österreichischen Projekte in der MONITOR-Ausgabe 3/2006, die auch auf der CeBIT 2006 verteilt werden wird,
- ausführliche Berichterstattung im MONITOR, falls ein österreichischer Teilnehmer gewinnt.

Details und Bewerbungen unter http://bestpractice-it.de

13 Werke, 300 User, weltweit unterwegs

PSI*penta.com* mit Branchenfunktionalitäten für den Fahrzeugbau

SYSTEMS Halle A1 Stand 406-20 Wir freuen uns auf Ihren Besuch! 23-27 Oktober 2006

PSI

PSI Aktiengesellschaft Durisolstraße 1 4600 Wels Österreich
Telefon: +43/72 42/22 44 04-0 Telefax: +43/72 42/22 44 04-99 info@psi.at
www.psi.at Software für Versorger und Industrie

Datentechnik wieder österreichisch

Der Systemintegrator Datentechnik steht seit September wieder in österreichischem Eigentum.

Nach sechs Jahren befindet sich der namhafte Systemintegrator wieder fest in österreichischer Unternehmer-Hand: Die Beteiligungsgesellschaft EOSS Innovationsmanagement hat das Unternehmen mit seinen sechs österreichischen Niederlassungen und der kroatischen Tochter vom deutschen Keymile-Konzern zu 100% übernommen.

Hinter EOSS stehen Grazer Unternehmer mit langjähriger Erfahrung in der internationalen IT- und Telekom-Branche. Konkret übernommen haben die neuen Eigentümer den Kernbereich „Corporate Networks", der erst mit Beginn des aktuellen Geschäftsjahres 2005/2006 aus der ursprünglichen Datentechnik/Keymile entstanden ist und mit über 70 Mitarbeitern rund 16 Millionen Euro erwirtschaftet. Im Vergleich zum Vorjahr ist der Umsatz des Unternehmens daher zweistellig gewachsen.

„Der Umsetzung unserer Wachstumsstrategie steht nun nichts mehr im Wege." - **Horst Hopitzan**, Geschäftsführer der Datentechnik

Meldungen

Das **Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie** hat die 6. Ausschreibung der Programmlinie Embedded Systems im Technologieförderprogramm FIT-IT mit einem Volumen von ca. 3 Mio. Euro gestartet. Ziel von FIT-IT ist die Entwicklung radikal neuer Informationstechnologie bis zum funktionsnachweisenden Prototyp am Standort Österreich zur Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit der österreichischen Forschung und Wirtschaft. Einreichfrist: 30. Oktober 2006, 12.00 Uhr. Weiterführende Informationen: www.bmvit.gv.at/ innovation/neuetechnologien/fitit/index.html sowie auf der Programmwebsite FIT-IT: www.fit-it.at

Microsoft hat das Geschäftsjahr 2006 mit 16% Umsatzwachstum im vierten Quartal abgeschlossen. Der Umsatz betrug 11,80 Mrd. US-Dollar. Für das am 30. Juni 2006 endende Geschäftsjahr gab das Unternehmen einen Umsatz von 44,28 Mrd. US-Dollar bekannt. Dies entspricht einer Steigerung um 11% im Vergleich zum Vorjahr. Der operative Gewinn betrug im Geschäftsjahr 2006 16,47 Mrd. US-Dollar und wuchs somit um 13% im Vergleich zum Vorjahr.

BEKO Engineering, ein Geschäftsfeld der BEKO Engineering & Informatik AG, ist jetzt auch in Kärnten vertreten. Für den neuen Standort in Klagenfurt ist BEKO Engineering laufend auf der Suche nach neuen Mitarbeitern, besonders in den Bereichen Elektronik, Mechatronik und Anlagenbau.

Zum 20-jährigen Firmenjubiläum hat der südkoreanische Display- und Monitorhersteller **Hyundai** seinen Unternehmensnamen geändert. Hyundai ImageQuest Europe GmbH firmiert künftig unter dem neuen Namen Hyundai IT Europe GmbH. Die Namensänderung ist Bestandteil der im letzten Jahr begonnenen Umstrukturierungsmaßnahmen.

REBOOT

Der Computereinzelhandel ist ein hartes Geschäft. Das merkte nun auch Manfred Birg, jener PC-Pionier, der das Bastelgeschäft mit dem Computer in Österreich erst so richtig salonfähig machte.

Conrad Gruber

Möglicherweise können sich nicht alle unter den MONITOR-Lesern daran erinnern, aber es gab in den 90er Jahren eine Wiener Institution namens Birg. Dieser Name war das frühe Synonym für den klassischen Computereinzelhandel, zu einer Zeit, als PC noch unverhältnismäßig teuer verkauft wurden und es günstiger war, sie selbst zu basteln oder zumindest aufzurüsten. In der Zeit der 386er und 486er-Windows-Kisten, die man daheim mit den neuesten Einzelteilen frisierte, war der Gang zu Birg so etwas wie eine Wallfahrt nach Mariazell für Katholiken.

Die frühen Birg-Läden sprachen allen Prinzipen des auf Beratung Wert legenden Einzelhandels Hohn. Bei Birg war man in den Frühzeiten kein Kunde, sondern ein Bittsteller. Wer sich nicht überdurchschnittlich gut mit dem PC auskannte, der hatte Schwierigkeiten, sich dem Verkäufer gegenüber überhaupt zu artikulieren, was er eigentlich wollte.

Selten waren die Einzelteile in den Filialen lagernd, eine Lieferbestellung Glücksspiel. Trotzdem waren die Läden immer voll und Birg machte klingende Umsätze, 1999 fast eine Milliarde alte Schillinge. Denn er war damals quasi der Einzige, der wusste, was Computerfreaks brauchten. Über die Qualität der billigen Taiwan-Teile wollen wir hier lieber den Mantel des Schweigens breiten.

Als sich Manfred Birg dann mit dem großen Computervertrieb Vobis anlegte, begann sich das Blatt zu wenden. Zunächst bekämpfte der David den europäischen Goliath, schließlich schnappte die Falle zu: Im Jahr 2000 übernahm Vobis Birg. Zunächst lief alles leidlich, bis Vobis selbst ins Trudeln kam. 2003 kam für die mittlerweile als Vobitech fungierende Kette das aus: 5,3 Mio. Euro Schulden waren angehäuft. Birg machte trotzdem unter dem alten Firmennamen weiter - doch ein Wiederaufleben der Freak-Tradition gelang nie. Anfang September meldete der Kreditschutzverband eine Überschuldung von fast fünf Mio. Euro. Wohl das endgültige Aus für Birg. Schade drum.

Steuern Sie selbst Ihren Erfolg
mit den XEDAQ X5 Webservice Produkten von HostProfis ISP

Selbst-Wartung / -Marketing leicht gemacht!

Die neuste Version 5.0 wird als X5 mit zahlreichen neuen Features ausgeliefert. Alle Webhosting-Pakete beinhalten bereits kostenlos das kleinste X5 HP free Paket.

X5 Homepage / Shop
- Designauswahl [30 Designs]
- Gästebuch/Kontaktformular
- weitere Features
- CMS System (Selbswartung)
- unbegrenzt viele Seiten
- keine Datenbank erforderlich
- Onlineshop
- unbebgrenzt viele Artikel
- Kreditkarteneinzug möglich

ab € 0,00 mtl
alle Module: 19,90 EUR/mtl.

X5 Newsletter
- RTR [Robinsonlisten] Check
- E-Mail Check
- HTML/Plaintext Versendung
- Attachementfunktion
- Linktracking mit Statistik
- Import/Export Schnittstelle
- Formulare zur Integration
- Newsletterimport
- zeitlich verzögerte Versendung

ab € 19,90* mtl
inkl. 500 Newsletter/mtl.

X5 SMS
- Gültigkeitsüberprüfung
- Gruppenfunktion
- Formulare zur Integration
- Versendung auch über eigene Homepage möglich
- MassenSMS Funktion
- alphanumerische Absender
- z.B. IhreFirma Support statt +43699100000

ab € 0,00 mtl
SMS 0,05* EUR / IdSMS 0,15* EUR

JETZT Produkte verbessert! 15.000 Kunden können nicht irren!

Jetzt wechseln oder einsteigen!

HOSTPROFIS®
Österreich • Schweiz • Deutschland

Webservices - www.hostprofis.at/webservices
E-Mail: support@hostprofis.com
SUPPORT-Hotline: +43 4242 / 222 35

GLEICH ONLINE BESTELLEN UNTER www.hostprofis.at

Professional Internet Service Providing

Icodex expandiert in Lateinamerika

Die burgenländische Softwareschmiede Icodex hat eine Partnerschaft mit der argentinischen IBC Group abgeschlossen.

Um die Präsenz in den lateinamerikanischen Märkten auszubauen, wurde mit der argentinischen IBC Group ein zeitlich unbefristetes Partnerschaftsabkommen unterzeichnet. IBC fungiert künftig nicht nur als Distributor für die Icodex-Produktlinie Comm&Work, sondern übernimmt auch Wartung, Umsetzung und Schulungen vor Ort. Neue Zielmärkte für die heimische Business-Software (bei Comm&Work handelt es sich um eine Integrationsplattform für Business Process Management), sind südamerikanische Banken, Versicherungen und Industrie. Die Eisenstädter sind mit Vertriebsbüros oder Partnern bislang in der EU, den USA, im arabischen Raum und Südostasien vertreten.

„Mit Südamerika schließen wir die letzte große Lücke in unserem Vertriebsnetz." - **Ralph Ortner**, IcodexVorstand

Europäischer Markt für Unternehmensberatung wächst

Der Gesamtumsatz der Unternehmensberatungsfirmen in Europa lag 2005 bei 61,6 Mrd. Euro.

Zu diesem Ergebnis kommt die jährliche Erhebungen des europäischen Unternehmensberatungs-Dachverbandes FÉACO (Fédération Européenne des Associations de Conseil en Management). Dabei entfallen 55% auf das eigentliche Management-Consulting, 2% auf Beratung rund um den Themenkreis „Outsourcing" sowie 19% auf Systementwicklung und Systemintegration.

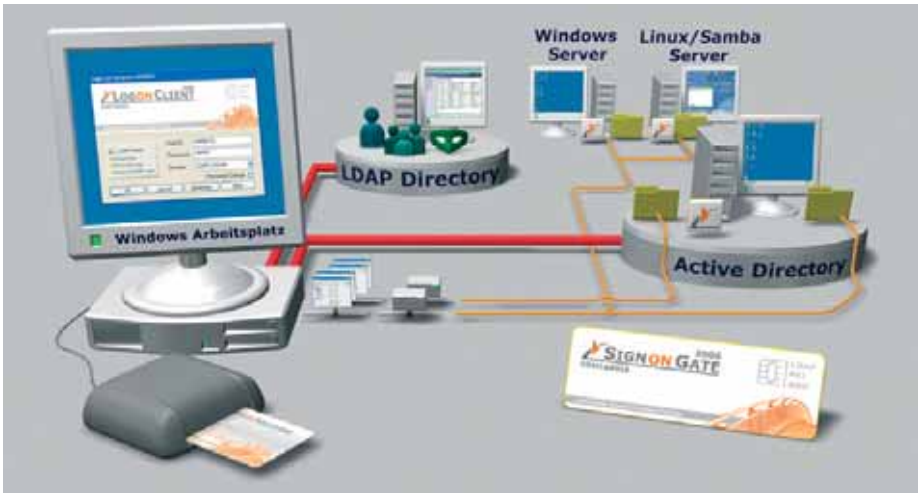
Die größten Märkte für Beratungsdienstleistungen sind Großbritannien und Deutschland, die jeweils etwa ein Drittel des gesamten europäischen Marktes repräsentieren. Österreich belegt in dieser Statistik mit einem Umsatz der Unternehmensberatungsfirmen von 950 Mio. Euro und einem Wachstum von 9,3% gegenüber 2004 den achten Platz. Damit liegt Österreich gleichauf mit Belgien und noch vor der traditionell beratungsstarken Schweiz.

Friedrich Bock, Obmann des Fachverbandes Unternehmensberatung und Informationstechnologie in der Wirtschaftskammer Österreich, spricht von einer erfreulichen Entwicklung: „Der Trend der vergangenen Jahre setzt sich fort und bringt - auch im Zusammenhang mit dem Export von Dienstleistungen - neue Chancen für österreichische Unternehmen."

Directory auf Meta-Ebene steuert heterogene IT-Systemwelt

Der Baukonzern Alpine hat den Aufwand für die Benutzerverwaltung gesenkt und gleichzeitig den Komfort für seine IT-Benutzer verbessert. Möglich wurde das durch ein zentrales User- und Identity-Management sowie ein Single Sign On auf Basis des offenen Standards Lightweight Directory Access Protocol (LDAP).

Bernd Seidel



„Wir setzen die unterschiedlichsten Betriebssysteme etwa diverse Microsoft-Windows-Versionen (NT Server, Server 2003) ein, und darüber hinaus gehören Server unter Linux zum IT-Inventar", erklärt Hans Lechner, Leiter IT beim Baukonzern Alpine Mayreder. Eine Vielzahl von Web-Anwendungen sowie Office-, Mail- und Backend-Applikationen sind ebenfalls im Einsatz. Eine besondere Herausforderung für das Unternehmen bestand nun darin, das Identiy-Management mit der Benutzer- und Rechteverwaltung in der komplexen IT-Landschaft zu bewerkstelligen. So wurden rund 100 NT-Domänen unter Samba für jeden Standort separat gemanagt. Zugleich existiert für das linuxbasierte E-Mail-System und den Webproxy-Dienst seit einigen Jahren ein zentrales LDAP Directory, das die konzernweite Benutzerverwaltung regelte.

Damit die User ortsunabhängig Zugang und Zugriff auf ihre Daten haben, mussten sie zum Teil mehrfach angelegt werden. „Fast noch problematischer als das Anlegen der Nutzer und deren verfügbaren Ressourcen im jeweiligen lokalen Netz war das korrekte Löschen, etwa wenn ein Mitarbeiter ausschied oder sich seine Berechtigungen änderten", erklärt der IT-Chef.

Zentral integriert

Das Baukonzern hat sich daher Mitte 2005 entschlossen, eine Lösung zu suchen, die die rund 2.500 Windows-2000- und Windows-XP-Arbeitsplätze in den Außenstellen in das zentral betriebene LDAP Directory, basierend auf Linux Open LDAP, integriert. Fündig wurden die Salzburger bei der Wiener Comtarsia GmbH und deren „SignOn"-Produktfamilie. Diese besteht aus zwei Systemmodulen, dem „Logon Client" und dem „SignOn Gate". Der Log-on-Client ermöglicht am Arbeitsplatz eine direkte Anmeldung an ein LDAP Directory.

Durch eine LDAP-Schema-Erweiterung können Informationen wie Benutzerverzeichnispfad, Benutzerprofilpfad, Drucker und Laufwerkszuordungen, Single-Sign-On (SSO)-Daten, im LDAP-Benutzer- oder Gruppen-Objekt abgelegt werden, das der Log-on-Client bei jeder Anmeldung auswertet. Die automatische Benutzerverwaltung auf den Ressourcensystemen (Windows NT, Windows 2000, Windows XP, Linux, Terminal Server/Citrix) übernimmt das Zusatzprodukt „SignOn Gate".

Windows und Linux verknüpft

„Der große Vorteil von dieser Lösung ist, dass sich zwei Welten, in unserem Fall Linux und Windows, miteinander verknüpfen und zentral managen lassen. Die heutigen Systeme bleiben eigenständig. OpenLDAP in der zentralen Benutzerverwaltung, Active Directory für einige Server-Anwendungen und Linux/Samba als Fileserver kann mit den Lösungen ohne zusätzlichen Aufwand vereint werden", so Lechner. Im dritten Quartal 2005 begann der Roll-out des Produkts, und inzwischen sind alle 2.500 Arbeitsplätze installiert.

Mit Implementierung des einheitlichen Directory-Managements hat der Baukonzern quasi nebenbei ein Single Sign On realisiert. Nachdem die neue Lösung im Einsatz ist und der Verwaltungsaufwand deutlich gesenkt werden konnte sowie die Management-Qualität verbessert wurde, widmet man sich nun dem Thema Sicherheit: In Zukunft soll die Anmeldung nur noch mittels Smart Card oder Token möglich sein.

Bernd Seidel ist freier Journalist in München

Baukonzern Alpine

Das weltweit tätige Unternehmen wurde 1965 gegründet. Es erwirtschaftet einen Umsatz von knapp zwei Mrd. Euro pro Jahr, beschäftigt rund 9.000 Mitarbeitern und ist damit der zweitgrößte Baukonzern Österreichs. In den vergangenen sechs Jahren konnte der Konzern seine Bauleistungen mehr als verdoppeln, die Finanzierung erfolgte aus der Ertragskraft des Unternehmens. Der Konzern hat mittlerweile rund 150 Tochtergesellschaften und Beteiligungen. Zu den Kerngeschäftsfeldern gehören Hochbau, Straßen- und Ingenieurtiefbau, Tunnel- und Spezialtiefbau, Kraftwerksbau, Projektentwicklung und die Energie-Gruppe.

ARP TOP PREISE

DAS NEUESTE RUND UM IHRE EDV

Heute bestellt – morgen geliefert

TOMTOM

TomTom GO 710 Navigationsgerät

Art.Nr. 400328-YA22

€ 570,– inkl. MwSt.

€ 475,– exkl. MwSt.

- Vorinstalliertes Kartenmaterial für West Europa
- Breitbild 4" Touchscreen für einfache Eingabe
- Sehr schnelle Routenberechnung
- Einfache Befestigung mittels Saugnapf

ACER

26" LCD-TV – Für das digitale Zuhause

Art.Nr. 405678-YA22

€ 706,80 inkl. MwSt.

€ 589,– exkl. MwSt.

- HDTV Ready
- 66.5 cm Bilddiagonale (26")
- Auch als PC-Monitor nutzbar

FREECOM

Classic Mobile HDD 120 GB

Art.Nr. 401137-YA22

€ 160,80 inkl. MwSt.

€ 134,– exkl. MwSt.

- Kompakte Abmessungen dank 2.5" Festplattengrösse
- USB 2.0 Schnittstelle
- Strom via PC oder Notebook (USB host powered)

LOGITECH

Webcam QuickCam Fusion, 1.3 Megapixel

Art.Nr. 292515-YA22

€ 70,80 inkl. MwSt.

€ 59,– exkl. MwSt.

- Breitbild-Aufnahme
- Eingebautes Mikrofon
- Automatische Gesichtserkennung
- Bis zu 30 Bilder/Sekunde

NETGEAR

8-Port Gigabit Kupfer Switch

Art.Nr. 236342-YA22

€ 68,40 inkl. MwSt.

€ 57,– exkl. MwSt.

- Lüfterlos, Kompaktes Metallgehäuse
- 8 x 10/100/1000-RJ45
- Auto Uplink
- 5 Jahre Garantie; Netzteil 2 Jahre

ARP

Universalkopierpapier 80g/m²

Art.Nr. 296534-YA22

€ 19,08 inkl. MwSt.

€ 15,90 exkl. MwSt.

- DIN A4, hochweiss, für alle Druckersysteme
- 1 Karton = 2'500 Blatt
- Frachtkostenfrei
- 500 Blatt nur 3.18 (exkl. MwSt.)

Unsere starken Partner:

brother · 2006 Preferred Partner hp · lenovo · Microsoft · acer · SONY · TOSHIBA · FUJITSU SIEMENS COMPUTERS · NETGEAR · Logitech · SAMSUNG · PHILIPS · palm

Beratung und Verkauf
Telefon 02236 683 100

Gratis Katalog
Jetzt kostenlos anfordern!

Über 30'000 Artikel an Lager

Angebot gültig bis 11.10.2006 und nur solange Vorrat. Irrtum und Preisänderungen vorbehalten. Es gelten die AGB von ARP DATACON unter www.arp.com

OMV Solutions setzt auf Performanceüberwachung und -monitoring

Die weltweite Netzwerküberwachung in 18 Ländern auf fünf Kontinenten wird bei der OMV, Mitteleuropas führendem Öl- und Erdgaskonzern, von Wien aus durchgeführt. schoeller network control hilft mit Vital Suite beim rechtzeitigen Erkennen von Performanceproblemen und Ausfällen.

OMV Zentrale in Wien (Foto:OMV)

OMV Solutions ist das integrierte Shared Service Center für alle internationalen Konzerngesellschaften der OMV. Mit 450 MitarbeiterInnen erbringt das Unternehmen Service- und Beratungsleistungen für den Konzern. Das Leistungsportfolio reicht von IT, Financial Services, HR Management & Consulting, HR Administration bis hin zum Center for Occupational Health, Procurement und Facility Management. OMV Solutions ist eine 100%Tochter der OMV Aktiengesellschaft.

Netzwerkspezialist Walter Stix, von Wien aus verantwortlich für das lokale und internationale Netzwerk & Performance Management mit Aufgaben wie Langzeit-Monitoring, Erstellung von historischen und Echtzeit-Auswertungen sowie Troubleshooting, war und ist immer wieder mit Klagen über schlechte und fehlerhafte User-Performance konfrontiert.

Lange Antwortzeiten bzw. Unterbrechungen beim Zugriff auf bestimmte Ressourcen führen häufig dazu, dass von Anwenderseite - aber auch Applikationsverantwortlichen und First Level Support - ein Netzwerkproblem als mögliche Ursache vermutet wird. Bei Fehlermeldungen wie etwa: „Gestern ging das System schon wieder so langsam", war eine rückblickende Analyse vor dem Einsatz der Vital Suite nur schwer durchzuführen.

Die OMV betreibt über das Netz extrem businesskritische Applikationen wie SAP, Exchange, Webanwendungen, Voice over IP und eine Informationsdatenbank. „Ist der Zugriff beispielsweise auf das zentrale SAP-System wegen länger andauernden Leitungsüberlastungen extrem eingeschränkt, kann dies bereits zu Geschäftseinbußen führen", beschreibt Walter Stix die Situation. Daher ist es von enormer Bedeutung, permanent über den Zustand der Leitungsauslastungen informiert zu sein.

Besondere Bedeutung hat in diesem Zusammenhang auch die Einhaltung der QoS Rules und deren Überwachung. Hier liefert Vital Suite durch die Auswertung der routereigenen QoS-Parameter und speziell eingerichteter SAA pings und TCP connects umfassende Informationen.

Ein weiteres Highlight stellt die Überwachung der Leitungen zur Raffinerie in Burghausen, in Süd-Deutschland dar. Zusätzlich zu den „Kundensystemen" wie SAP und der internen Telefonverbindung Wien-Burghausen, ist an diesem Standort ein komplettes Exchange Mailserver-Backup-System installiert, worüber der gesamte Mailverkehr der OMV bei einem Ausfall des Standortes Wien abgewickelt werden kann. Stix: „Das ist ein gutes Beispiel für die extrem hohen Verfügbarkeitsanforderungen unserer Netzwerk-Infrastruktur."

Rasante Ausweitung des Netzwerks

„Bei auftretenden Problemen hatten wir einfach keine Chance, diese zu lokalisieren oder vielleicht sogar zu verhindern", erklärt Walter Stix und fügt hinzu: „Die OMV ist ein stark wachsendes Unternehmen. Um die Jahrtausendwende gab es nur wenige Außenstellen, die über - für heutige Begriffe langsame - 64 kBit/s-ISDN oder Frame-Relay-Leitungen am Rechenzentrum in Wien angebunden waren. Internet und E-Mail steckten damals bei der OMV noch in den Kinderschuhen."

Mittlerweile ist nicht nur das gesamte Tankstellennetz im Donauraum in das Corporate Network der OMV integriert und sind damit die Dienstleistungen für all diese Systeme von OMV Solutions übernommen, es werden auch Standorte in Perth, Australien oder Wellington (Neuseeland) von Wien aus überwacht. Wollte man bei dieser Entwicklung nun die Verfügbarkeit weltweit durch rechtzeitiges Erkennen von auftretenden Performance-Problemen oder

Ausfällen erhöhen, war der Einsatz eines Performance-Management-Tools Voraussetzung.

Entscheidung für schoeller network control

Zunächst wurde, so Stix, gemeinsam mit allen involvierten Abteilungen ein Anforderungskatalog definiert und danach auf dem Markt eine geeignete Lösung gesucht. Die OMV Solutions testete vier Wochen die Vital Suite Lösung (Hersteller: Lucent Technologies) von schoeller und kam zu dem Ergebnis, dass diese alle gewünschten Anforderungen erfüllte:

- Rasche Problemzuordnung (Netzwerk, Applikation, Server oder Client),
- Erkennen von Bandbreitenproblemen durch automatische Alarmierung per E-Mail,
- rechtzeitiges Erkennen von Performanceproblemen sowie möglichen Ausfällen,
- Lokalisierung von fehlerbehafteten Interfaces - Alarmierung möglichst schon bevor der User das Problem meldet,
- Ferndiagnosen.

„Überzeugt haben uns auch die hohe Qualität der grafischen Benutzeroberfläche, die einfache Anwendung sowie die übersichtliche Aufbereitung der Daten", erklärt Stix die weiteren Vorteile der neuen Lösung. Zufrieden zeigt man sich bei OMV Solutions auch über die Lizenzpolitik, die einen Return on Investment von nur zweieinhalb Jahren ermöglichte.

Laut Walter Stix sind die ersten Ergebnisse äußerst erfreulich: Da sämtliche Unternehmensprozesse im Konzern über das von OMV Solutions betreute Netzwerk laufen, muss Hochverfügbarkeit gewährleistet sein. Selbstverständlich betrifft das auch die Petrom in Rumänien, welche zu Beginn über eine 2 MBit/s-Leitung in das Unternehmensnetz eingebunden wurde. „Seit der Implementierung der Vital-Suite-Lösung waren wir informiert, sobald die Bandbreite über Tage hinweg immer wieder auf über 90 Prozent Auslastung anstieg", erläutert Stix. „Wir konnten in diesem Fall erfolgreich auf das Bandbreitenproblem hinweisen, sodass rechtzeitig in die entsprechenden Erweiterungen investiert wurde: derzeit 4 MBit/s, an einer Erweiterung auf 12 MBit wird bereits gearbeitet."

Nutzen

Ausgesprochen zufrieden zeigt man sich bei OMV Solutions über die Möglichkeit, ein Problem in einer Außenstelle (z. B. Italien) und in der Zentrale zu „tracen" mit dem Ergebnis einer raschen Fehlererkennung und Behebung. Zeit und Reisetätigkeit werden damit eingespart. Beeindruckt war man auch von den Langzeitaufzeichnungs-Analysatoren, die nach einer Alarmierung genau feststellen, wer oder was tatsächlich die Leitung „dicht" macht. Sie sind auch in der Lage, die Qualität der Leitung über einen längeren Zeitraum aufzuzeichnen. Walter Stix erklärt den Vorteil so: „Früher hatten wir keine Chance, in irgendeiner Form aufkommende Probleme rechtzeitig zu erkennen, potenzielle Schwachstellen rechtzeitig aufzuspüren und bereits im Vorfeld zu verhindern. Jetzt werden wir zum Beispiel bei kritischen Veränderungen (Auslastung, hohe Laufzeiten, Errors ....) rechtzeitig alarmiert und können so an der Analyse und Behebung arbeiten. In einigen Fällen konnten wir Probleme schon beseitigen, ehe von den Anwendern zum Telefon gegriffen und eine Fehlermeldung abgegeben wurde."

Dipl.-HTL-Ing. Helmut Hinterleitner, Leiter des Bereiches Networks, betont: „Das Wichtigste für uns ist jedoch der Beitrag von Vital Suite zur Qualitätssteigerung, was bereits zu einer deutlichen Steigerung der Anwenderzufriedenheit geführt hat. Wir konnten dadurch eine sachliche Analyse der Performance-Probleme erreichen und damit die Situation nachhaltig verbessern."

Stix abschließend: „schoeller hat rundum äußerst professionell agiert. Vor allem der perfekte lokale Support und die Vor-Ort-Betreuung hat für uns schon einen ganz besonderen Wert."

www.schoeller.at

network control forum 2006

Moderne IT-gestützte Anwendungen verlangen nach optimalen Zugriffszeiten auf ihre zentralen Datenbestände, um akzeptable Antwortzeiten zu erreichen. Es kommt dabei auf die fehlerfreie Übertragung, die richtige Priorisierung aber auch auf das optimale Design der Applikations-Achitektur an. Nicht zu vergessen ist die richtige sicherheitstechnische Abstimmung der IT-Infrastruktur, um eine IT-Landschaft sicher und effizient zu betreiben.

Das nunmehr 7. network control forum von schoeller network control bietet Ihnen die Gelegenheit, die allerletzten Trends in Bezug auf Performance und Sicherheit Ihrer Applikationen kennen zu lernen. Deloitte & Touche referiert bei der Eröffnung über das Thema „IT-Compliance - wozu?". Weitere Internationale Referenten sprechen über die effizientesten Troubleshooting-Methoden, über Application Performance Monitoring und die modernen Möglichkeiten zur Verbesserung der Antwortzeiten verteilter Anwendungen. Außerdem ergibt sich die Möglichkeit zum Networking mit mehr als 100 führenden IT-Fachleuten.

network control forum
Mittwoch, 18. Oktober 2006
9.00 Uhr - 16.00 Uhr, Registrierung ab 8.30 Uhr
Ort: Raiffeisen Forum
Friedrich-Wilhelm-Raiffeisen-Platz 1, 1020 Wien
Anmeldung: ursula.weilharter@schoeller.at

Der Draht zum Kunden

Der weltweite CRM-Markt wächst robust. Auch viele heimische Unternehmen investieren wieder verstärkt in das Kundenbeziehungsmanagement. Aus Fehlern früherer Projekte hat man gelernt. Heute ist den meisten klar: CRM kann man nicht kaufen. Man muss es leben.

Alexander Hackl

Die Neugewinnung eines Kunden kostet bis zu zehn Mal mehr als die Erhaltung eines bestehenden Kunden, schätzen Fachleute. Treue Kunden sind demnach ein wertvolles Kapital, das möglichst sicher und ertragreich „angelegt" und vermehrt werden sollte. Der richtige Draht zum Kunden erhöht Wettbewerbsfähigkeit, Effizienz und Agilität. Die derzeitige Renaissance von IT-gestütztem Kundenbeziehungsmanagement (CRM) bei den heimischen Unternehmen kommt also nicht von ungefähr. Eine aktuelle Studie des Marktforschers IDC belegt: Das Management der Kundenbeziehungen wird als wettbewerbsentscheidender Faktor (wieder)entdeckt. Bei 28% der österreichischen Firmen ist bereits eine CRM-Lösung im Einsatz. Sechs Prozent befinden sich in der Implementierungsphase, weitere 17% planen eine Einführung.

Ein erster CRM-Boom in den 1990er-Jahren verebbte mit ernüchternden Ergebnissen. Dazu Manfred Troger, Österreich-Chef beim IT-Marktforscher Gartner: „Damals wurden viele Projekte in den Sand gesetzt, weil die Ziele nicht klar definiert waren. Mit der Erfahrung dieser miserablen Projekte im Hinterkopf werden die Hausaufgaben jetzt besser gemacht. Für heutige Unternehmen sind vor allem zwei Dinge wichtig: Wachstum generieren und die Wettbewerbsfähigkeit erhöhen. Die Grundfragestellung bei jedem Projekt lautet daher: Wie kann CRM das unterstützen?"

CRM ist Chefsache

Der Kauf einer Softwarelizenz alleine ist noch lange keine Garantie für ein erfolgreiches Kundenbeziehungsmanagement. Wolfgang Martin, einer der einflussreichsten CRM-Experten Europas, betont: „Es geht darum, kundenorientierte Prozesse zu schaffen. Gutes CRM ist ein Mix aus Softwarelösung und Geschäftsstrategie. Das heißt, auch die Geschäftsleitung muss voll dahinter stehen. CRM ist Chefsache. Und genau so wichtig ist die Motivation der Angestellten. Bis zum letzten Außendienstmitarbeiter müssen alle den Sinn der Sache verstehen und an einem Strang ziehen. Die Kundendaten müssen gewissenhaft gesammelt und das erlangte Wissen effektiv eingesetzt werden."

Troger unterstreicht: „Das Animieren der Sales-Leute zum Dateneinpflegen ist ein Schwerpunktthema bei CRM. Die besten Ergebnisse erzielt man, wenn das Call Center oder ein dafür abgestellter Mitarbeiter den Außendienst automatisch nach jedem Kundenbesuch anruft und alles gemeinsam mit ihm durchgeht. Die Kundendaten müssen hundertprozentig stimmen - besonders bei analytischem CRM. Sonst sind die Ergebnisse nicht aussagekräftig. Wenn ich 80% Bordeaux-Wein mit 20% Fusel mische, wird das kein guter Wein."

Lausiger Service für lausige Kunden

Ganzheitlich verstandenes CRM umfasst und integriert Bereiche des Marketings, des Vertriebs und des Kundenservice. Kern jeder IT-gestützten CRM-Lösung ist eine integrierte Kundendatenbank oder ein Data Warehouse. Zentrales Anliegen ist die Segmentierung des Kundenstamms. Das ist die Voraussetzung für gezielte Marketing- und Vertriebsaktivitäten und für das systematische Nutzen aller Möglichkeiten für Cross- und Upselling. Analytisches CRM segmentiert Kunden mehrdimensional nach verschiedensten Kriterien.

Im Begriff „Customer Lifetime Value" spiegeln sich nicht nur aktuelle Umsätze wider, sondern auch erwartete zukünftige. Martin empfiehlt Unternehmen jeder Größe zumindest die Berechnung des Kundenwerts als Minimallösung. „In Microsofts SQL-Server-Datenbanken sind hervorragende Tools zur Kundenwertberechnung standardmäßig integriert. Aus dem Customer Value lässt sich dann zum Beispiel eine Service-Level-Differenzierung ableiten.

Vendor	2004	2005	2004 Share	2005 Share	2004 Growth	2005 Growth
SAP	1.232,8	1.474,7	24,6%	25,9%	34,0%	19,6%
Other Vendors	1.028,3	1.135,9	20,5%	19,9%	14,6%	10,5%
Siebel Systems	908,3	966,1	18,1%	17,0%	-1,1%	6,4%
Oracle (Including PeopleSoft)	416,2	367,5	8,3%	6,4%	6,6%	-11,7%
SalesForce.com	158,0	280,7	3,2%	4,9%	84,1%	77,7%
Amdocs	225,9	276,4	4,5%	4,9%	19,3%	22,3%
SAS	144,0	180,0	2,9%	3,2%	11,1%	25,0%
SPSS	110,0	118,7	2,2%	2,1%	14,9%	7,9%
SSA Global	116,7	69,7	2,3%	1,2%	-0,6%	-40,3%
Microsoft	44,9	82,2	0,9%	1,4%	76,7%	82,9%
Sage	66,4	74,5	1,3%	1,3%	8,6%	12,3%
Dendrite	68,2	72,4	1,4%	1,3%	11,4%	6,2%
ATG	53,2	70,9	1,1%	1,2%	-9,6%	33,3%
RightNow Technologies	49,8	68,0	1,0%	1,2%	70,0%	36,5%
Teradata	54,3	60,3	1,1%	1,1%	2,5%	11,0%
Unica	46,0	56,5	0,9%	1,0%	22,8%	22,8%
Chordiant	51,2	51,9	1,0%	0,9%	21,1%	1,3%
Pivotal	43,6	47,0	0,9%	0,8%	7,0%	7,8%
Callidus	40,3	44,1	0,8%	0,8%	-30,5%	9,2%
Onyx	35,7	38,8	0,7%	0,7%	1,4%	8,8%
Comergent	23,8	37,7	0,5%	0,7%	22,4%	58,5%
Superoffice	25,2	29,5	0,5%	0,5%	19,8%	17,1%
Aprimo	17,9	22,8	0,4%	0,4%	33,3%	27,5%
CAS	15,0	20,5	0,3%	0,4%	60,4%	37,0%
Saratoga Systems	18,1	19,0	0,4%	0,3%	5,0%	5,3%
Talisma	9,6	17,3	0,2%	0,3%	37,5%	80,0%
NetSuite	9,5	14,9	0,2%	0,3%	275,0%	57,5%
Total Market (License and Maintenance)	**5.012,8**	**5.698,0**	**100,0%**	**100,0%**	**15,6%**	**13,7%**

CRM-Softwaremarkt weltweit - Umsätze, Marktanteile und Wachstum, Quelle: Gartner

Gib den besten Kunden den besten Service, gib aber auch lausigen Kunden lausigen Service. Im Versandhandel gibt es eine Vielzahl von Kunden, die nur Retourwaren und dadurch horrende Kosten verursachen. Die sollte man so schnell wie möglich loswerden. Das sind Dinge, die gerade auch Mittelständler bewegen müssen", betont Martin.

Im Prinzip, so Martin weiter, gebe es für jede Unternehmensgröße und jedes Vertriebsmodell sehr gute, skalierbare Lösungen am Markt. „Österreich hat hervorragende CRM-Technologien im eigenen Land. Update Software ist schon lange erfolgreich. Und Eudaptics ist Marktführer in puncto intelligente Prozesse rund um den Kunden", so der Deutsche.

„Gib den besten Kunden den besten Service, gib aber auch lausigen Kunden lausigen Service." - **Wolfgang Martin**, CRM-Experte

Hochkonjunktur für CRM-Consulter

Mit dem Bewusstsein, dass CRM vor allem eine Frage der Prozessintegration ist, scheint sich auch die Nachfrage nach professioneller Beratung zu erhöhen. Gartner ortet sogar einen „Miniboom", der sich in den nächsten Jahren verstärken werde. Der Markt für Consulting und System Integration Services im CRM-Umfeld wuchs 2005 in Europa um 5%, in den USA sogar um 6%. Als Gründe nennt Gartner eine im Schnitt längere CRM-Projektdauer und eine höhere durchschnittliche Anzahl involvierter externer Dienstleister. Dazu Gartner-Mann Troger: „Wir erwarten sogar einen Anbieter-Engpass in den nächsten Jahren. Als Folge werden die Consulting-Preise stei-

Wir geben SAP® den richtigen Kick!

Was können wir vom Fußball für den Alltag lernen? Nicht die Stars entscheiden am Ende über Sieg und Punkte, sondern Teamgeist, Intelligenz und Motivation. SAP® ist unsere Disziplin und die Welt ist unser Spielfeld!

itelligence. Zeit für Zukunft.

Mitkicken und Gewinnen!
www.its-your-game.com

itelligence
www.itelligence.at

gen. Deshalb empfehlen wir den Aufbau von hausinternem Know-how. Wenn es ohne Berater nicht geht, sollte man heute längerfristige Verträge anstreben, nicht nur für ein kurzes Projekt." Laut Gartner ist die Wahl des Integrationspartners eine erfolgskritische Frage bei CRM-Projekten.

Insgesamt wird dem europäischen Markt für projektbezogene CRM-Dienstleistungen derzeit „das gesündeste Wachstum seit dem Jahr 2001" attestiert. Die führenden Anbieter: Accenture, IBM Global Business Services, Capgemini und Deloitte. In Gartners „magischem Quadranten", der die Anbieter in Marktführer, Herausforderer, Visionäre und Nischen-Player einteilt, vereinen sie Marktpräsenz und Innovation am besten. BearingPoint wird als Herausforderer klassifiziert, CSC als Visionär.

Software: Marketing-Lösungen als Wachstumstreiber

Der weltweite CRM-Softwareumsatz stieg 2005 um 13,7% auf 4,5 Mrd. Euro. In Europa wurden 1,5 Mrd. umgesetzt, was einem Wachstum von 9,5% entspricht. Die größten Wachstumsraten verzeichnete das Marketingsegment mit über 20%. Laut einer Gartner-Prognose wird Marketing-Automation bis 2010 zu den wachstumsträchtigsten CRM-Subdisziplinen gehören. Gartner sieht darin einen allgemeinen Trend bestätigt, wonach die Unternehmen wieder verstärkt in Lösungen investieren, die das Wachstum unterstützen.

„Für heutige Unternehmen sind vor allem zwei Dinge wichtig: Wachstum generieren und die Wettbewerbsfähigkeit erhöhen. Die Grundfragestellung bei jedem Projekt lautet daher: Wie kann CRM das unterstützen?" - **Manfred Troger**, Österreich-Chef beim IT-Marktforscher Gartner

Bei den Software-Anbietern hat SAP die Nase vorn - selbst wenn man die Akquisition von Siebel durch Oracle berücksichtigt. Troger erklärt die klare Vormachtstellung von SAP mit der Marktmacht des ERP-Giganten: „Die Deutschen bieten CRM integriert in ihren Suite-Lösungen an - ein klarer Wettbewerbsvorteil." SAP kommt 2005 weltweit auf einen Marktanteil von 25,9%. In EMEA (Europa, Mittlerer Osten, Afrika) sind es sogar 33%. Das Wachstum betrug satte 19,6%. Siebel kommt weltweit auf 19,9% Marktanteil, gefolgt von Oracle mit 6,4% und deutlichen Umsatzeinbußen, SalesForce.com, Amdocs, SAS, SPSS und SSA Global. Microsoft rangiert mit seiner CRM-Lösung mit 1,4% Marktanteil auf Platz 10 - dies allerdings bei einem beeindruckenden Wachstum von 82,9%. Microsoft Österreich jubelt sogar über 117% Wachstum mit CRM 3.0. Die Anbindung an Office 2007 soll noch dieses Jahr vollzogen werden. Auf lange Sicht wird der Look der Applikationen ebenfalls dem Ribbon-Stil der kommenden Office-Reihe untergeordnet werden. CRM 4.0 wird für Mitte 2007 erwartet.

Fressen und gefressen werden

Die Marktkonsolidierung bei den Softwareanbietern ließ in den letzten Jahren an Dynamik nichts zu wünschen übrig. Peoplesoft und Siebel, die von Oracle geschluckt wurden, sind nur die prominentesten Beispiele einer langen Reihe von Übernahmen und Fusionen. Und laut Gartner-Prognose wird die Konsolidierung vorerst mit unverminderter Rasanz weiter gehen. Bis 2008 werde pro Jahr jeder dritte CRM-Anbieter in eine Akquisition oder Fusion verwickelt sein, so Gartner.

Zum robusten Wachstum der Gesamtbranche hat auch die rasche Verbreitung von On-demand-Lösungen beigetragen. Vor allem KMUs, aber zunehmend auch größere Unternehmen mit mehreren Geschäftszweigen lagern CRM-Prozesse zu Applikation Service Providern (ASPs) aus. Unter den weltweit mehr als zwei Dutzend Anbietern finden sich Namen wie Salesforce.com, RightNow Technologies, SAP, NetSuite, Siebel und Microsoft. On-demand-Modelle von MS CRM werden bislang nur von Partnern angeboten. Der Microsoft-eigene CRM-"Live"-Online-Dienst startet vorerst nur in den USA - nach einer erfolgreichen Etablierung soll er auch europäischen Unternehmen zur Verfügung stehen.

Generell sollte man beim Outsourcing aber Behutsamkeit walten lassen. Denn das Auslagern von Prozessen, die für die eigenen Kunden einen besonders hohen Stellenwert haben, wird von diesen oft nicht goutiert. Deshalb rät Gartner, bei Outsourcing-Entscheidungen die Bedürfnisse der Kunden im Auge zu behalten und für den Fall, dass sie sich ändern, auch flexibel in der Sourcing-Strategie zu bleiben. ❑

Übernahmen im CRM-Markt

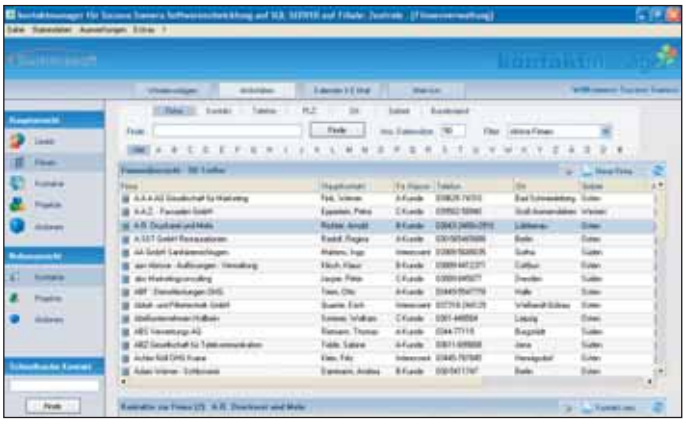
Rasante CRM-Marktkonsolidierung: die Übernahmen der letzten zwei Jahre.

- Siebel zu Oracle
- PeopleSoft zu Oracle
- Epiphany zu SSA Global
- SSA Global zu Infor
- DoubleClick und SmartPath zu Aprimo
- Intentia zu Lawson Software
- Apama zu Progress Software
- Sygnet zu Nvigorate
- Team Brendel zu SuperOffice
- ServiceWare und Kanisa zu Knova
- eDocs zu Siebel
- i-flex zu Oracle
- Vidus zu @Road
- etalk zu Autonomy
- Opus Group zu Verint Systems
- Aims Software zu smartFOCUS
- Accpac/eWare zu by Sage Software
- Rockwell and Concerto zu Aspect Software
- DWL zu IBM
- eAssist zu Talisma
- Primus/Amacis zu Art Technology Group (ATG)
- KiQ zu Chordiant Software
- DataDistilleries zu SPSS
- Ascent zu Ciber
- Hipbone zu by Kana
- Interface zu LexisNexis
- Marketic zu Unica
- Blue Pumpkin zu Witness Systems
- FieldCentrix zu Astea
- Quadstone zu Portrait Software
- iPhrase zu Banter
- FDV Concept zu Coheris
- Veridiem zu SAS
- Sendia zu Salesforce.com
- Telephony@Work zu Oracle

Quelle Gartner

CRM für KMUs

Der Sumerasoft kontaktmanager V2 wurde als Kundenverwaltungs-Software für den Alltag entwickelt und ist ab der ersten Lizenz netzwerkfähig.



Sumerasoft kontaktmanager V2

Im Geschäftsalltag ist es mitunter sehr schwer, einen neuen Kunden zu gewinnen. Umso wichtiger ist es, die bestehenden Kunden zu halten. Damit das gelingt, muss eine Firma alles über die Menschen wissen, mit denen sie Geschäfte macht. Das CRM-Programm Sumerasoft kontaktmanager V2 erfasst alle wichtigen Informationen und stellt sie jederzeit per Mausklick wieder zur Verfügung.

Die Version V2 optimiert alle Module und bietet viele neue Funktionen an:

- komplett überarbeiteter Import von Fremddaten,
- beim Import einstellbare Dublettenkontrolle in zwei Ebenen,
- persönliches Informationsmodul namens „Mein km“,
- wichtige Daten herausstellend markieren,
- Bilder hinterlegen, etwa Fotos von einem Firmengebäude oder von einer Person,
- erweiterte Suchfunktionen in den Verwaltungsfenstern - etwa Kategoriensuche,
- neue Standardfelder wie „Bundesland“, „Firmengründung“, „Firmeneintritt“ und „Sprache“.

Firmen, Kontakte oder Projekte lassen sich mit einem Nachverfolgungskennzeichen als besonders wichtig markieren und werden dann gebündelt in „Mein km“ angezeigt.

Der Sumerasoft kontaktmanager liegt in einer 30-Tage-Version zum kostenlosen Testen (120 MB) vor. Wer den Download der Software scheut, kann sich die Testversion auch auf einer CD-ROM zuschicken lassen.

www.sumerasoft.de

Der CRM-Markt floriert wie schon lange nicht mehr, nahezu alle Bereiche verzeichnen kräftiges Wachstum. Warum Architekturentscheidungen immer wichtiger werden, welche Auswahlkriterien bei einer Kaufentscheidung ratsam sind und warum manche Anbieter stärker wachsen als andere? Eine Trendübersicht.

Alexandra Riegler

Hin zu neuen Höhen

„Die CRM-Suite ist tot." Michael Maoz, Vice President bei Gartner sieht das Ende monolithischer Kundenbindungssoftware gekommen, die alles umfasst, wonach Kunden verlangen. Höchst lebendig ist indes das Marktwachstum des CRM-Bereichs. Stramme Ergebnisse im Q1 und ein optimistischer Blick der großen und kleineren Anbieter in Richtung Zukunft lässt ein ereignisreiches Jahr erwarten. Das Wachstum soll jenes des Vorjahres um 13,7% überholen und bei etwas etwas mehr als 14% zu liegen kommen. Verantwortlich dafür zeichnen unter anderem die guten Ergebnisse von SAP und Oracle. Weiteren Rückhalt gibt die kräftige Nachfrage nach industriespezifischen und Best-of-Breed-Lösungen.

Unternehmen stehen bei Migration und Erstentscheidung vor der Qual der Wahl: Sind ausgewachsene Enterprise-Lösungen mit ihren Möglichkeiten zur Prozesskontrolle den Applikationen spezialisierter Anbieter vorzuziehen?

Die großen Anbieter hoffen zunächst, dank gesunkener Infrastrukturkosten punkten zu können. Überdies soll die Aussicht auf ein nicht unnötig diversifiziertes Software-Portfolio anziehend wirken. Hinzu kommt, dass mit der Nähe zum Kunden auch die Komplexität zunimmt. Allgemeiner gefasste Anwendungen aus dem Pappkarton genügen dann oftmals nicht mehr, weil sie nur unzureichend auf Branchenbesonderheiten oder Möglichkeiten zur Kundeninteraktion eingehen. Dies bestätigt sich beim Blick auf Fortune-5.000-Unternehmen: Diese würden zwar neuerdings verstärkt auf Systeme out-of-the-box setzen, zum Einsatz kommen sie jedoch nur ohne große Prozessverflechtung innerhalb von Abteilungen, so Analyst Maoz.

Doch es prüfe, wer sich längerfristig bindet: Vor der Entscheidung zur Zusammenarbeit mit den Großen und ihren Enterprise-Lösungen sollten Technologiefahrplan und Service-Strategie unter die Lupe genommen werden.

Keiner der Großen deckt im Übrigen alle 50 Sub-Märkte des CRM-Bereichs ab und das soll auch noch einige Zeit so bleiben: Laut Gartner-Prognosen soll die Grenze auch noch 2016 bei 30 der 50 Nebenmärkte liegen.

Kaufentscheidungen

CRM war immer schon Business-Sache. Nichts daran schien aus Sicht der Anwender vorrangig Technologie: Es ging seit Anbeginn darum, Kunden enger ans Unternehmen zu binden. Kein Stück Informationstechnologie orientierte sich damit früher am Geschäft. Gleichzeitig reicht CRM in alle Bereiche hinein, was schließlich auch die Anzahl der Sub-Segmente erklärt.

Wenn sich Unternehmen für eine CRM-Lösung entscheiden, fließen zunächst taktische Überlegungen ein. Architektur, Funktionalitäten und Kosten dominieren den Due-Diligence-Prozess. Doch die Wahl der passenden Architektur garantiert nicht unbedingt den Projekterfolg. Zu beachten sind darüber hinaus auch das Service-Angebot des Anbieters und seine Zukunftspläne inklusive geplantem Portfolio.

Entschied einst der Finanzbereich über die Kosten, die IT über die Architektur, während die Marketing-Riege die Tauglichkeit als Business-Stimulator evaluierte, und lieferte schließlich jeder sein Drittel-Votum, unterliegen die Selektionskriterien indes einer deutlichen Veränderung. So gewinnt etwa Marktsichtbarkeit an Bedeutung, eine Nebenwirkung der zahlreichen Merger, die die Branche durchziehen. Auch ändert sich die Bedeutung des Preises, da gewisse Teile von CRM-Lösungen, darunter die Kernanwendung, zur Commodity wurden. Zuletzt fielen auch die Lizenzpreise, was gemeinsam mit der Forderung nach breiter Business-Prozessunterstützung die Gewichtung von Architektur vorantreibt.

Gartner rät daher zu sechs Auswahlkri-

terien: Vision, Sichtbarkeit im Markt, Service-Portfolio, Funktionalität, Kosten und technischer Fit.

Migrationstrends

Die Heerschar spezialisierter Anbieter und jener, die Branchenspezifisches verkaufen, erschwert die Migrationsentscheidung. Warum also nicht auch zu Best-of-Breed-Lösungen greifen, die Komplexität verringern und auf Bewährtem aufbauen?
Wer sich in Marketing und Vertrieb einen Wettbewerbsvorteil herausspielen will, wird möglicherweise bei den kleineren Software-Bauern fündig, zumal sich diese Bereiche für Innovatives eignen.

Im Klaren sollten sich Kunden über die schwierigere Investitionsplanung sein: Während manchen Playern überdurchschnittliches Wachstum zuteil wird, verschwinden andere wohl früher oder später vom Markt. Marktforscher gehen davon aus, dass bis 2010 für jeweils drei vom Markt verschwindende Anbieter, zwei andere hinzukommen.

Den allgemeinen Migrationstrend beschreibt Gartner Vice President Ted Friedman so: Wer eine Out-of-the-box-Applikation im Einsatz hätte, könnte in Zukunft mit einem ausgewachsenen System liebäugeln. Unternehmen, die bereits mit einer ERP-Lösung arbeiten, suchen entweder nach Vereinfachung oder nach weiteren Impulsen aus den Best-of-Breed-Applikationen kleinerer Anbieter.

Aktuelle Herausforderungen

Angekommen ist unterdessen auch CRM on demand: Zwischen 2006 und 2010 sollen die Wachstumsraten des Bereich von aktuell 12 auf 30% ansteigen. Die Erwartungen an die Anbieter, allen voran SAP, Oracle und Microsoft sind groß, zumal diese noch einiges aufzuholen haben. Um den Trend aus Anwendersicht nicht übers Knie zu brechen, sollen Unternehmen einen Schritt nach dem anderen setzen: Nur wer auch Erfahrung gesammelt hat, sollte zur nächsten Phase vorrücken. Software als Service wirkt unter anderem auch gegen das Problem der so genannten Shelf-ware. Rund 37% der eingekauften CRM-Lösungen warten nach der Anschaffung zumindest eine gewisse Zeit auf ihre Implementierung. Die Gründe dafür sind unterschiedlich und reichen von Rabatten, die Unternehmen zu größeren Mengen greifen lassen, internen Umstrukturierungen hin zu Pilotprojekten, die erst zu Ende gebracht werden müssen. Problematisch ist Shelfware aufgrund der Maintenance-Kosten, die freilich auch anfallen, wenn der Geschäftsabschluss ein Schnäppchen war. Bis 2010 nehmen diese auch noch kräftig zu: Ein Ansteigen von bis zu 30% wird erwartet.

Durchsetzter Markt

Nach Jahren des Zuwartens und Verschiebens von Projekten, holt der Markt heute endlich auf. Einzig bei den kleineren Anbietern herrscht nicht immer eitel Wonne, vor allem, wenn diese im Commodity-Markt zu Hause sind. Anders sieht es aus, wenn Nischen erfolgreich besetzt wurden: Man träfe dann zum Teil auf „höllisches Wachstum", so Friedman.
Schneller als der Markt wächst etwa Microsoft. Allein im letzten Quartal konnten die Redmonder 50.000 CRM-Plätze verkaufen. Grund für das Wachstum sind die größeren Deals, die bei 500 und mehr Anwendern liegen, eine doch überraschende Entwicklung. Die Ursachen sind schnell gefunden: „Es sieht aus wie Outlook, funktioniert wie Outlook und ist billig", bringt es Analyst Friedman auf den Punkt.
Auch wenn sich die Lösung wohl auch weiterhin nicht für Call-Center eignet: der Erwartung, dass Microsoft in den nächsten Jahren in die Top 5 aufsteigen wird, tut die keinen Abbruch.

Aufgeholt hat auch SAP, die Nummer eins am Markt nach verkauften Lizenzen. Die Applikationen der Walldorfer sind inzwischen netter anzuschauen und einfacher zu konfigurieren. Dennoch schieben die Experten die Schuld für den hohen Shelf-ware-Anteil SAP zu: CRM ist im Rahmen einer SAP-Installation nur ein Thema unter vielen und genießt daher oft nicht die nötige Priorität. Doch auch hier sind Veränderungen festzustellen: SAP verkauft zunehmend an Marketing-Abteilung, was nicht zuletzt auf die verbesserten Interfaces zurückzuführen ist. ❑

Microsoft Dynamics macht CRM mobil

Microsoft setzt auf den weiteren Ausbau seiner CRM-3.0-Produktfamile. CRM Mobile Express bietet Mitarbeitern mobilen Zugriff auf aktuelle Kundendaten. Mit Microsoft Dynamics CRM Live Service wird CRM auf Mietbasis über Windows Live Datacenter verfügbar.

Microsoft Dynamics CRM Mobile Express bietet Außendienstmitarbeitern Zugriff auf aktuelle Verkaufs-, Marketing- und Kundendaten.

Mit der Veröffentlichung von Microsoft Dynamics CRM 3.0 zu Jahresbeginn hat Microsoft seine CRM-Suite stark aufgewertet und Anwendern weitreichende Werkzeuge für Marketing, Vertrieb und Service unter einer einheitlichen Benutzeroberfläche zur Verfügung gestellt. Bei Microsoft Österreich verzeichnete der CRM-Bereich im letzten Geschäftsjahr einen Zuwachs von 117%, zahlreiche Installationen wurden bereits am heimischen Markt umgesetzt. Weltweit konnten allein im letzten Quartal über 50.000 neue Anwender gewonnen werden.

Nach dem erfolgreichen Start wurden die Möglichkeiten dieser CRM-Lösung in den letzten Monaten nach und nach erweitert: Man hat die Anbindung an ERP-Systeme optimiert und eine eigene Edition für Service Provider auf den Markt gebracht. Diese Edition bietet Hosting-Erweiterungen für die Professional Edition und wurde für Unternehmen konzipiert, die die CRM-Lösung im On-demand-Betrieb anbieten.

Mit den neuesten Produkterweiterungen möchte Microsoft vor allem mobilen Anwendern entgegenkommen - auch sollen kleinere Unternehmen, die auf aktives Kundenbeziehungsmanagement nicht verzichten wollen, in der Zukunft möglichst einfach auf die Services von CRM 3.0 zugreifen können.

Microsoft Dynamics CRM Mobile Express

CRM Mobile Express optimiert Microsofts CRM-Lösung im mobilen Bereich und bietet Außendienstmitarbeitern Zugriff auf aktuelle Verkaufs-, Marketing- und Kundendaten. Konzipiert als kompakter Browser ermöglicht es Anwendern, auch außerhalb des Büros wichtige Daten zu erfassen beziehungsweise abzurufen. Microsoft hat CRM Mobile Express in seine Shared-Source-Initiative eingebracht: Entwickler können den Code benützen, um für die individuellen mobilen Anforderungen des heutigen Geschäftslebens entsprechende Applikationen zu schreiben.

CRM Mobile Express bietet dieselbe Bedienoberfläche wie das Microsoft-CRM-3.0 Interface und ermöglicht eine einfache

Microsoft Dynamics auf der EMEA Convergence in München

Vom 6. bis 8. November 2006 findet in München mit der EMEA Convergence die größte Microsoft Dynamics-Kundenveranstaltung außerhalb der USA statt.

Erwartet werden Kunden und Partner aus Europa, dem Nahen Osten und Afrika - insgesamt mehr als 2.000 hochrangige Entscheidungsträger aus dem Bereich Business-Management-Lösungen.

Die Veranstaltung bietet neben einer großen Vielzahl und Bandbreite an produkt- und branchenspezifischen Vorträgen auch ausreichend Raum zum strukturierten oder informellen Networking mit Entscheidungsträgern aus anderen Ländern, anerkannten Industrie-Experten, Microsoft-Mitarbeitern, Partnern etc.

Näheres über die Konferenz einschließlich Agenda finden Sie unter Convergence 2006 EMEA:
www.microsoft.com/europe/convergence

Navigation durch die Bildschirmfenster. Eingesetzt werden kann das Tool auf jedem internet-fähigen Gerät wie MS Windows Mobile Pocket PCs und Smartphones, palmbasierten Handhelds und RIM BlackBerry. (Unterstützt werden alle mobilen Webbrowser, die HTML 4.0 kompatibel sind.)

Der neue „CRM-Browser" benötigt keine Installation oder Synchronisation. Eine einfache Konfiguration über Microsoft CRM ermöglicht die Auswahl, auf welche Bereiche der Außendienst zugreifen kann. Dabei genügt meist eine einfache Wahl zwischen „erlaubten Lese-" oder „erlaubten Lese-/und Schreibzugriffen". Bei den zur Verfügung gestellten Daten können sowohl Standardvorgaben berücksichtigt werden als auch persönliche Einstellungen.

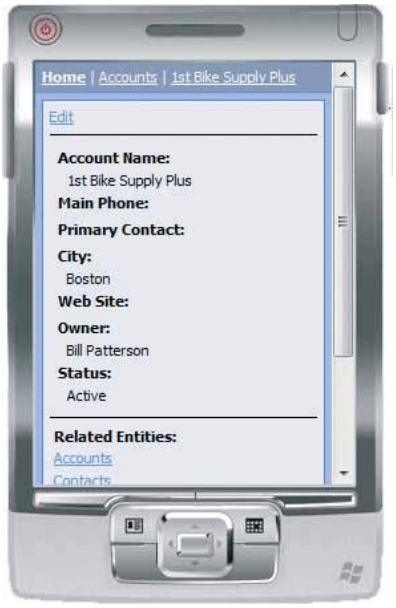
Unternehmen, die CRM Mobile Express einsetzen möchten, benötigen Microsoft Dynamics CRM 3.0 und das Microsoft .NET Framework 2.0. In das Produkt ist die Microsoft-Dynamics-CRM-3.0 Administrations-Konsole integriert, über die sich wichtige Einstellungen vornehmen lassen.

Microsoft Dynamics CRM Live Service

Neben Windows und Office wird ab dem zweiten Quartal 2007 auch CRM in die „Software-as-a-Service"-Strategie von Microsoft eingebunden. Zielgruppe sind kleine und mittlere Unternehmen, die bisher noch keine oder nur eine rudimentäre CRM-Lösung im Einsatz hatten. Sie werden CRM Live Service als Mietlösung auf monatlicher Abrechnungsbasis nutzen können. CRM Live wird zuerst nur in Nordamerika angeboten werden. Die Lösung wird in den Windows Live Datacentern gehostet und mit den Windows und Offices Live Services integriert. Es gibt keine limitierte Userzahl.

Microsoft Business Partnern ist es auch in diesem Fall möglich, für ihre Kunden Anpassungen vorzunehmen oder vorkonfigurierte Lösungen anzubieten. CRM Live Service basiert auf dem selbem Code wie die Desktop-Version und unterstützt auch dieselben Konfigurationstools. Ein Early-Access-Programm für Partner startet noch im Herbst 2006.

Microsoft Dynamics CRM ermöglicht somit unterschiedliche Einsatzmöglichkeiten zwischen denen jeweils gewechselt werden kann, falls dies erforderlich ist. ❑



Unter **www.microsoft.com/austria/businesssolutions/SolutionFinder** haben Unternehmen die Möglichkeit, ihren passenden Microsoft-Business-Solutions-Partner zu finden, unter **www.microsoft.com/austria/businesssolutions/PartnerFinder** kann nach branchenspezifischen Lösungen gesucht werden.

k.section business solutions gmbh

k.section ist ein auf ganzheitliche CRM-Lösungen fokussiertes Dienstleistungsunternehmen. Wir stellen den Kosten/Nutzen Faktor unserer Kunden in den Vordergrund und entwickeln Lösungen, die zu einer erfolgreichen, transparenten und messbaren Profitsteigerung führen.

Unsere Professionalität ist Ihr Profit!

A Gaudenzdorfer Gürtel 67, A-1120 Wien
T +43 1 252 54 230
F +43 1 252 54 130
E crm.info@ksection.at
I www.ksection.com

k.section BUSINESS SOLUTIONS

First City International GmbH

die erste Adresse für Microsoft CRM
CRM Schulung und Projekt Implementierung

www.first-city.com
www.academy4crm.com

Himmelpfortgasse 14-16
1010 Wien
Tel: +43 1 5129568

First City

360° Kundensicht durch einen Rundum - Partner

Als *Microsoft Gold Certified Partner* bieten wir mit hochspezialisierten Teams Full-Service für Microsoft Dynamics CRM und AX. Langjährige Erfahrung mit Projekten im Mittelstands- und Großkundenbereich {Erfahrung}, universitäre Ausbildungen {Theorie} und hohe technische Spezialisierung in der Entwicklung {Praxis} machen uns zum idealen Partner, wenn es um integriertes Kundenmanagement geht.

Consulting und Projektmanagement (PMA-zertifiziert)
Customizing, Branchen- und Individuallösungen
Integration VoIP, eShop, Online-Umfragen, ERP
Vor-Ort Betreuung in allen Bundesländern
Hosting im Telekom Austria Rechenzentrum möglich

Microsoft GOLD CERTIFIED Partner

Headquarters
Lassallestrasse 9
A-1020 Wien

Entwicklungsstandort
Maximilianstrasse 2
A-6010 Innsbruck

eBusiness@world-direct.at | www.world-direct.at

world-direct.at
eBusiness Solutions GmbH

monitor

Das Magazin für Informationstechnologie

- 11 Monatsausgaben
- 3 Sonderausgaben pro Jahr
- Jahrbuch „IT-Business in Österreich"
- Online-Monitor

www.monitor.co.at

Strukturierte CRM-Prozesse senken den Arbeitsaufwand

Die Truck24 AG entwickelt Telematiklösungen für Logistikunternehmen, Handwerker und den Kundenservice. Klar strukturierte Customer-Relationship-Management(CRM)-Prozesse und transparente Kundeninformationen helfen dabei, den Überblick zu behalten.

Die Vorteile von Telematiklösungen liegen auf der Hand: Der Disponent weiß stets, wo sich die Fahrzeuge befinden - ohne dass teure Mobilfunktelefonate anfallen. Ein echter Wachstumsmarkt, den sich Truck24 allerdings mit einigen Wettbewerbern teilen muss. Deshalb setzt man bei Truck24 AG voll auf Kundenservice: Interessierte Unternehmen erhalten bei Truck24 nicht nur Hard- und Software aus einer Hand, sondern auch den passenden Mobilfunkvertrag für die Datenübermittlung. Ein attraktives Mietangebot sowie Branchenlösungen für Service- und Transportunternehmen flankieren die Marktstrategie.

Der Erfolg kann sich sehen lassen: Die derzeit 20 Mitarbeiter der Truck24 AG erwirtschaften einen Jahresumsatz von rund 4 Mio. Euro. Die Telematiklösungen werden nicht nur im Direktgeschäft, sondern auch über Vertriebs- und Kooperationspartner verkauft. Wegen der Vielzahl der Vertriebskanäle sind zuverlässige und aktuelle Kundeninformationen von zentraler Bedeutung.

Früher CRM-Einstieg

Truck24 setzte deshalb bereits früh auf Customer Relationship Management (CRM). „Aus heutiger Sicht vielleicht etwas zu früh, denn die Software, die es vor fünf Jahren gab, ist mit den heutigen Anwendungen nicht vergleichbar - weder mit Blick auf den Funktionsumfang noch in Sachen Flexibilität", berichtet Patrick Wallinger, CEO der Truck24 AG über seine Erfahrungen. Trotz zahlreicher Anpassungen gelang es nicht, geordnete Strukturen aufzubauen. Jeder Mitarbeiter nutzte die CRM-Software auf seine Weise. Vertriebsberichte waren ausgesprochen aufwendig zu erstellen. Die hohen Updatekosten trugen das ihre zum vorübergehenden Stillstand in Sachen CRM bei. Im Dezember 2004 entschied sich Truck24 daher für einen Neuanfang.

„Mit der Einführung einer neuen Software wollten wir unseren Mitarbeitern zeigen, wie wichtig uns die operative Entlastung des Vertriebs ist", unterstreicht Wallinger die psychologische Komponente des Projekts. In einem mehrstufigen Auswahlverfahren setzte sich im Oktober 2005 Microsoft Dynamics CRM gegen Konkurrenten wie CAS genesisWorld, Saleslogix oder ACT! durch. Den Zuschlag für die Implementierung erhielt der Microsoft-Partner k.section business solutions gmbh. Ausschlaggebend war für den CEO die breite CRM-Erfahrung des Systemhauses und die Vielzahl der erfolgreich durchgeführten Projekte.

Die Lösung

Der Startschuss für die Implementierung fiel im Januar 2006. „Strikte Orientierung am Standard" war die Devise des Projektteams. Trotzdem fügte das Projektteam die eine oder andere Feinheit hinzu. Ein wichtiges Ziel war dabei eine vereinfachte Erfassung neuer Verkaufschancen: Eine Reihe vorbelegter Aufklappmenüs erleichtert den Mitarbeitern die sonst aufwendigere Klassifizierung des Lead. Die Applikation wurde funktionell so erweitert, dass die Vertriebsmitarbeiter Informationen, etwa über die Art der transportierten Güter oder den Fahrzeughersteller, beim ersten Kontakt erfassen können.

Wirklich schwierig war hingegen die Bereinigung und Übernahme der Altdatenbestände. „Ein direkter Datenaustausch zwischen neuer und alter CRM-Software war leider nicht möglich. Deshalb mussten wir die Bestände erst im Textformat exportieren und anschließend mit Hilfe eines eigens dafür entwickelten Konverters übertragen", blickt DI Mark S. Kaslatter MBA, Geschäftsführer k.section business solutions gmbh, zurück. So gelang es dem Projektteam, Microsoft CRM innerhalb von zwei Monaten einzuführen.

„Die sehr frühe Einbindung der Anwender und das Management Commitment über die gesamte Projektlaufzeit hinweg sind die Basis für erfolgreiche CRM-Lösungen. Nur so können, wie auch bei Truck24, rasch messbare Erfolge erzielt werden." - DI **Mark S. Kaslatter** MBA, Geschäftsführer k.section business solutions gmbh

Ideale Vertriebssteuerung

Wallinger ist vor allem von der Vertriebssteuerung überzeugt: „Der Integration in Outlook und den klar strukturierten Geschäftsprozessen ist es zu verdanken, dass wir die ‚Delegation per E-Mail' endgültig begraben konnten." Die Datentransparenz habe sich dadurch erheblich verbessert. Zudem, fügt er hinzu, stünden die Daten nicht nur im Büro, sondern auch unterwegs jederzeit zur Verfügung.

Ebenso erfreulich ist für ihn die hohe Mitarbeiterakzeptanz. „Die Gestaltung der Benutzerführung im Office-Stil ersparte uns mindestens die Hälfte der sonst üblichen Schulungskosten. Obwohl wir mehr Daten als je zuvor erfassen, sind unsere Mitarbeiter begeistert. Sie kommen nicht nur zügiger voran, sondern sind auch besser informiert", betont Wallinger. Ausschlaggebend seien hierfür Funktionen wie die Kontakthistorie oder die direkte Anbindung an die De-TeWe-Telefonanlage. Aus dem Blickwinkel des Managements lobt er zudem die analytischen Fähigkeiten von Microsoft CRM: „Durch die Zuordnung von Durchschnittspreisen zu Standardprojekten und Artikeln können wir die künftige Umsatzentwicklung sehr konkret einschätzen."

Den raschen Projekterfolg im Rücken, plant Patrick Wallinger bereits den Ausbau der CRM-Software, gemeinsam mit k.section. Dass Microsoft CRM in Kürze im Kundenservice eingeführt wird, ist beschlossene Sache.

www.ksection.com

Endkundenmarketing bei Suzuki Austria

Mit den richtigen Pferdestärken kommt man schneller ans Ziel. Frei nach diesem Motto tunt Suzuki Austria das Endkundenmarketing mit Microsoft-Technologie: Microsoft Dynamics CRM 3.0 ermöglicht effizientes Kundenkontakt-Management.

Suzuki gehört weltweit zu den Top Ten der Automobilbranche, bei Motorrädern sogar zu den vier größten Anbietern. Auch die Österreich-Tochter ist auf Erfolgskurs und erwirtschaftet im Jahr 2005 einen Umsatz von 86 Mio. Euro. „An den guten Absatzzahlen ist das Microsoft-CRM-Sytem nicht ganz unbeteiligt", berichtet der ICT-Manager (Information and Communication Technologies) von Suzuki Austria, Gerhard Erber, zufrieden.

Die Lösung

Vor der CRM-Einführung nutzte Suzuki Austria vor allem klassische Werbung. Das Unternehmen verfügte zwar über 100.000 Kundenkontakte, die aber kaum aktualisiert wurden. Auch im Händler-Vertragsmanagement gab es keinen konsistenten Datenbestand.

Bei der Entscheidungsfindung Anfang 2004, welche CRM-Lösung zum Einsatz kommen sollte, spielten die Kosten eine wesentliche Rolle. „Schließlich müssen wir alle Overhead-Kosten auf die verkauften Autos umlegen - und wir wollen unseren Kunden Suzuki-Qualität zu bestmöglichsten Preisen anbieten", betont der ICT-Manager. Evaluiert wurden auch CRM-Produkte von Siebel und SAP, allerdings bot Microsoft CRM 1.2 die beste Skalierbarkeit.

„Mit der Microsoft-Lösung konnten wir Schritt für Schritt anfangen", führt Gerhard Erber aus. „Erweiterungen und Zusatzfunktionen werden wir künftig nach Bedarf dazunehmen.

Auf diese Weise konnten wir das CRM-System mit einem minimalen Einsatz von nur zwei Personen plus technischer Unterstützung implementieren und initiieren - mit unserem externen Partner und meiner Person als ICT-Manager."

Mit der Realisierung wurde das etablierte Softwareunternehmen world-direct eBusiness Solutions GmbH, eine Telekom-Austria-Tocher und Microsoft Gold Certified Partner, beauftragt, welche mit dem Projekt eine Branchen-Lösung für den Automotive-Bereich geschaffen hat.

Langfristige Kundenloyalität

Durch die im Vergleich zu anderen Branchen lange Produktlebensdauer ist eine langfristige Markenbindungsstrategie essentiell, um aus Einmalkäufern loyale Kunden zu machen. Dazu wurde mit der Suzuki Family ein Loyalty-Programm entwickelt, welches besonders treuen Kunden Vorteile bietet und über einen langen Zeitraum den Kundendialog aufrechterhält.

Über Microsoft CRM werden vollautomatisch Kampagnen und Prozesse angestoßen, um etwa Willkommens-, Geburtstagsmailings oder die Kundenzeitschrift zu verschicken sowie die Kundenkarten zu verwalten. Jede Kampagne enthält Responseelemente wie Fragebögen oder Adresschecks, über die zum einen wertvolle Kundeninformationen gesammelt werden, zum anderen die Datenqualität sukzessive verbessert wird. Auf Basis von Selektionskriterien werden Kunden, welche über längere Zeit keine Interaktion oder Response gezeigt haben, automatisch selektiert und Aufgaben für das externe Call-Center erzeugt, welches über eine gesicherte Verbindung direkt im System arbeitet.

Diese mit bestimmten Zeitabständen definierten Vorgänge konnten unter Microsoft CRM 1.2 nur mittels Zusatzprogrammierungen verwirklicht werden. Mit dem in Microsoft Dynamics CRM 3.0 verbesserten Workflow-Manager ist es nun sogar ohne jede Programmierung möglich, dass das System auf Ereignisse reagiert und beispielsweise zu bestimmten Zeitpunkten Aufgaben für die zuständigen Personen erzeugt. Ebenso können externe Komponenten angestoßen werden, beispielsweise um Daten an externe Partner oder Datenbanken weiterzugeben.

Microsoft CRM und Cisco Call Manager

Eine weitere Besonderheit an diesem Projekt war die Vielzahl an Schnittstellen zu Fremdsystemen: zur VoIP-Telefonanlage, zum IBM-basierten ERP-System, zur Unternehmenswebsite sowie zum webbasierten Händlerportal, welches auf Basis Microsoft .NET und Microsoft SQL Server entwickelt wurde. „Als bisher einzigartig in Europa gilt die Integration von Cisco Callmanager in Microsoft CRM", erklärt der zuständige Business Consultant von world-direct, Mario Raunig.

Durch den Einsatz der Komponente Cisco CRM Connector sowie Programmierungen auf .NET-Basis wurde bei Suzuki Austria eine Kombination geschaffen, die hohen Benutzerkomfort bietet: Bei Anruf eines Teilnehmers, der in der Datenbank gespeichert ist, erscheint ein Pop-up-Fenster mit Zugriff auf sämtliche CRM-Daten zur entsprechenden Person oder Firma. „Besonders praktisch bei mehr als 200 Suzuki-Händlern, wenn wir auf den ersten Blick alle offenen Aktivitäten sehen und darüber hinaus direkt auf Verkaufspläne, Zahlen- und Datenmaterial zugreifen können", beschreibt Gerhard Erber die Vorteile.

Mehr Mobilität

Auch die Arbeit mit mobilen Endgeräten ist nun wesentlich komfortabler. Die mobile Pocket-PC-Version von Microsoft Dynamics CRM 3.0 verfügt im Vergleich zur englischen Vorgängerversion über ein erweitertes Anwendungsspektrum und höhere Sicherheit. Für den Außendienst von Suzuki Austria besonders interessant sind das mobile Bearbeiten von Besuchsberichten, das Abfragen und Bearbeiten von anstehenden Aufgaben und die Möglichkeit, CRM-Daten via Smart Phone online zu aktualisieren. Auch Änderungen im Offline-Modus und späteres Synchronisieren im Büro sind möglich.

www.world-direct.at
http://business.telekom.at

Jetzt vorbestellen und Geld sparen!

Auch 2007 den Durchblick haben!

„IT-Business in Österreich 2007“
Daten, Fakten und Trends zur österreichischen IT-Wirtschaft.
Das Buch, das keine Fragen offen lässt.

Bestellen Sie schon jetzt die nächste Ausgabe! Erscheinungstermin: Dez. 2006

JA, ich bestelle _____ Stk. **„IT-Business in Österreich 2007“** zum Subskriptionspreis* von je € **11,00** inkl. 10% USt, zzgl. Versandkosten von € 2,33 (Österreich) bzw. € 4,66 (Ausland).

Firma | Name: ----------

Adresse: ----------

Tel.Nr.: ----------

Unterschrift: ----------

Die Bezahlung erfolgt gegen Rechnung mit Erlagschein.
* Preis gültig bis 15.12.2006, Normalpreis €19,80

per Fax: +43 (01) 740 95 – 425
per Post: Bohmann Druck und Verlag GmbH & Co. KG
Leberstraße 122
1110 Wien
Österreich
per E-Mail: office@monitor.co.at
per Web: www.monitor.co.at/itbuch

monitor
Das Magazin für Informationstechnologie

BOHMANN

CRM wird mobil

mobilkom austria und A1 SOLUTION PARTNER machen es möglich

Effizientes Termin- und Kontaktmanagement sowie der volle Zugriff auf Kundeninformationen beziehungsweise die Koordination mit Kunden oder Kollegen sind heutzutage ein Muss! Wer schneller, flexibler und mobiler ist als die anderen, hat im Business die Nase vorn.

mobilkom austria und die A1 SOLUTION PARTNER bieten innovative mobile Vertriebsaußendienstlösungen an, die es ermöglichen, eine signifikante Verringerung der Transaktionskosten, eine verbesserte Transparenz in der gesamten Vertriebssteuerung und letztlich eine höhere Kundenzufriedenheit zu gewährleisten!

Gebündelte Lösungskompetenz

A1 als Marktführer im mobilen Kommunikationsbereich bei Geschäftskunden kann somit nach Notwendigkeit des Marktes seine etablierte Innovations- und Qualitätsführerschaft zum Nutzen seiner Kunden und Partner einbringen.

Mit dem A1 SOLUTION PARTNER Programm werde führende Erkenntnisse über der praxisnahe Einsatz mobiler Geschäftsprozess-Lösungen gesichert.

Kompetenz und Expertise werde gebündelt und bieten individuelle Lösungen für Ihren Vertriebsaußendienst. Darüber hinaus bietet mobilkom austria eine zertifizierte Lösung sowie einen integrierten Support für seine Kunden an.

Mobilität

CRM-Lösungen waren bisher meist starre Systeme, zugeschnitten auf Großunternehmen, die auch die Kosten für spezifische Anpassungen an jeweilige Anforderungen tragen konnten. Die mobilkom austria und sein A1 SOLUTION PARTNER bieten nun mit Mobile CRM eine bedienerfreundliche, leistungsfähige, flexible und anpassungsfähige ASP-Lösung (Application Service Providing) an, deren Preisstruktur vor allem auch für KMUs überaus interessant ist.

Mobiles CRM in der Praxis

Ein erfolgreiches Unternehmen der Pharmaindustrie in Mittel- und Osteuropa entschied sich ein CRM-System samt Kommunikationslösung einzuführen. Um den Anforderungen wie voller mobiler Zugriff, Anpassbarkeit an Branchenbedürfnissen als auch die Verhinderung von Wissensabfluss gerecht zu werden, wurde man auf das mobile CRM von InBox.cc aufmerksam. Ziel war es, die Kommunikations- und Entscheidungswege zu verkürzen und so auch dem Kunden ein schnelleres Feedback geben zu können.

Alle Termine, Besuche, Bestellungen, Beschwerden und sonstige Aktivitäten werden in das CRM Tool von InBox.cc via mobiles Breitband oder BlackBerry® eingetragen. Ebenfalls kann das Unternehmen aus dem CRM heraus Newsletter zielgruppenorientiert versenden und so das Datenmaterial optimal nutzen.

Ausschlaggebend für die Entscheidung zum A1 SOLUTION PARTNER InBox.cc waren die Mobilität, die Verfügbarkeit in verschiedenen Sprachen, keine Hardwareinvestition und die Anpassungsfähigkeit der Lösung an existierende Geschäftsprozesse. Außerdem ist das Management von der Sicherheit der Datenverwaltung (SSL verschlüsselter Zugang, A1 Signatur, Firewallmodule) überzeugt und die angebotene Datareplication gibt dem Unternehmen zusätzlich die Option, die Daten selbst zu sichern.

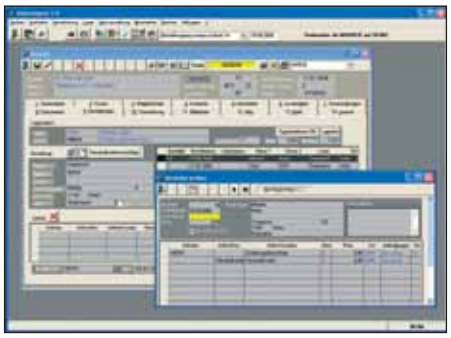
Hauptfaktor für die Entscheidung einer mobilen CRM-Lösung war aber der finanzielle Aspekt, denn innerhalb von drei Monaten wird der Return on Investments erreicht.

Nähere Informationen zu InBox.cc Mobile CRM erhalten Sie an der kostenfreien A1 Serviceline 0800 664 600, business@mobilkom.at , www.a1.net/solutionpartner oder bei Posch EDV GmbH, 8010 Graz, Telefon +43 316 72 41 16-0, Office@InBox.cc , www.InBox.cc

PROMOTION

Kontaktverwaltung und Warenwirtschaft

„die Umweltberatung" suchte eine bundesweite technische Lösung zur Verwaltung der wachsenden Zahl an Kontakten und Mitgliedern.



Viele Fragen im Alltag haben auch im weiteren Sinn mit Umweltschutz und Lebensqualität zu tun, deshalb gibt es auch immer mehr Fragen und Interessen, die nur von fachkundigen Personen beantwortet werden können. „die Umweltberatung" ist eine firmenunabhängige Bildungs- und Beratungsorganisation, die für eine nachhaltige, ökologische Wirtschafts- und Gesellschaftsentwicklung im Rahmen der von der UNO verabschiedeten Agenda 21 eintritt.

Zusammen mit der SoLo IT Solutions GmbH wurde das „AdressAgent" Kundenverwaltungsprogramm entwickelt. Die Anforderungen waren sehr hoch, denn neben einer „normalen" Kundendatenbank sollte das Programm unter anderem folgende Funktionalitäten vereinen:
Verwaltung von Mitgliedschaften, direkte Verbindung zu einem Mailsystem, Aktivitätenprotokolle und die Möglichkeit zum Anlegen anonymer Kontakte, Aufgabenverteilung unter den Anwendern, Warenwirtschaft und Bestellwesen, Veranstaltungsplanung mit automatischer Rechnungslegung, Debitorenbuchhaltung mit Schnittstelle zu einer bestehenden FIBU.

Technisch wurde die Möglichkeit, auf einer zentralen Datenbank zu arbeiten, mit Hilfe von ASP (Application Service Provider) verwirklicht. Jeder Benutzer verfügt über einen Citrix-Client, mit dem er sich mit dem SoLo-ASP-Center verbindet. Dort werden ihm die entsprechenden Anwendungen zur Verfügung gestellt. „Für mich liegen die wesentlichen Vorteile in der zentralen Wartbarkeit, des Systems. Auch die vorhandene Skalierbarkeit des Systems ist wesentlicher Erfolgsfaktor", so Matthias Reckenzain, Leiter der IT vom Verband Österreichischer Umweltberatungsstellen.

„Eine ganzheitliche Lösung für eine doch sehr individuelle Organisation zu entwickeln war eine sehr hohe Anforderung." - **Herwig Loidl**, Geschäftsführer der Firma Solo IT GesmbH

Die MitarbeiterInnen von „die Umweltberatung" aus ganz Österreich arbeiten heute tagtäglich mit dem AdressAgent, dessen Datenbank Hunderttausende KundInnenkontakte, Bestellungen und Aktivitäten umfasst.
www.solo.at

OLAP für Anfänger

Der U.S.-Datenbankspezialist Applix stellt eine neue Frontend-Lösung vor. Mit ihr soll auch der unerfahrene Anwender jederzeit in der Lage sein, ansprechende Analysen und Reports zu erstellen.

Alexander Hackl

Der „Applix Executive Viewer" ist eine webbasierte Browserlösung, die in Echtzeit auf die jeweils gerade benötigten Informationen in OLAP-Datenbanken zugreift und sie grafisch aufbereitet. Man kann vorbereitete Analysen nutzen, eigene Ad-hoc-Anfragen stellen oder Was-wäre-wenn-Szenarien durchspielen. Durch benutzerfreundliche Auswahlwerkzeuge werden nur die Daten verarbeitet, die tatsächlich benötigt werden.

Aus einer Vielzahl von Elementen wie Landkarten, Tabellen und Diagrammen lassen sich auf einer Seite anschauliche Präsentationen erstellen, die direkt aus dem Web gedruckt werden können. Die Daten lassen sich auch in Standard-Anwendungen wie Excel, E-Mail oder PDF exportieren. Der Executive Viewer ist für Windows NT, 2000,2003 und XP konzipiert. Alles, was am Client benötigt wird, ist ein Internet Explorer.

Der Executive Viewer ist eine Entwicklung der niederländischen Softwareschmiede Temtec, die heuer von Applix um 14,5 Mio. US-Dollar gekauft wurde. Das Kernprodukt von Applix ist die multidimensionale Datenbank Applix TM1, eine unternehmensübergreifende OLAP-Plattform für die Bereiche Business Intelligence (BI) und Business Performance Management (BPM). Der Executive Viewer unterstützt neben Applix TM1 auch die Datenbanken Hyperion Essbase, Microsoft Analysis Services, IBM DB2 OLAP Server und SAP BW.

Die Serverkomponente plus Datenbankkonnektor kostet 21.000 Euro und bietet laut Hersteller maximale Skalierbarkeit - Implementierungen von zehn bis 10.000 User sind möglich. Applix hat 2.200 Kunden in 26 Ländern und operiert über Partner. Die Panta Rhei Informationstechnologie GmbH mit Sitz in Wien ist zertifizierter Applix-Partner und kann auf mehrjährige Erfahrung und erfolgreiche Implementierungen verweisen.
www.applix.com, www.pantarhei.at

„Jeder Entscheidungsträger kann das nutzen. Bisher war der Umgang mit analytischen Informationssystemen eher was für excel-affine Controller." - **Arnold Steffens**, Chef des heimischen Applix-Vertriebspartners Panta Rhei

Cross- und Upselling nutzen

Analytisches CRM, sogenanntes aCRM, bietet Unternehmen eine solide Basis für die Erkennung von ungenutzten Responsepotenzialen für Cross- und Upselling.

„Softlab unterstützt Unternehmen mit aCRM und Prozess-Know-how bei der Entwicklung von Kundenwertmodellen." - **Klaus Schmid**, Geschäftsführer Softlab Österreich

Für Klaus Schmid, Geschäftsführer Softlab, liegt in diesem Bereich derzeit das größte Wertschöpfungspotenzial, und er nennt auch ein Beispiel aus dem Versicherungsbereich. Dort wurden im Rahmen eines Cross-Selling-Projektes vorhandenen Kundendaten als Basis für die Segmentierung und Simulation des künftigen Kundenverhaltens analysiert. Die Resultate wurden für eine Verkaufsaktion mit Finanzdienstleistungsprodukten genutzt, mit einem Fokus auf jene Topkunden, die in der Vergangenheit einen Großteil der Abschlüsse ausgemacht haben. Verknüpft mit den betreuenden Außendienstmitarbeitern konnten die Abschlussergebnisse gegenüber einer herkömmlichen Mailingaktion deutlich gesteigert werden.

„Weitere interessante Anwendungsgebiete sind die Identifizierung von Kunden für Kundenbindungsmaßnahmen und die Möglichkeit, Betrugsrisiken rechzeitig zu erkennen, um damit Kosten zu reduzieren", erläutert Schmid. Dieses Potenzial der Kostenreduktion nutzen zum Beispiel zwei österreichische Tageszeitungen in Form der Stornofrüherkennung.

Ausgehend von den vorhandenen Kundendaten bezogen auf die letzten zwei Jahre erfolgten Analysen über das konkrete Stornoverhalten. Die Erkenntnisse aus dem Stornomodell wurden auf die aktuellen Kundendaten angewandt und somit eine statistische Messgröße für jeden Kunden ermittelt.

Weiters ergaben sich statistische Kundenprofile für mehrere Zielgruppen, die die Grundlage für gezielte Marketingaktionen darstellen.

„Durch Präventiv-Maßnahmen der Stornovermeidung reduzierten sich die Kosten bei der Kundenrückgewinnung", fasst Schmid zusammen. „Außerdem erhöhte sich der Kundenwert, da der Kunde ohne Unterbrechung ein Abonnement bezieht."

Ein weiterer Nutzen sind qualifizierte Kundenprofile, die es ermöglichen, die Kunden besser zu verstehen und gezielter anzusprechen. Das Erkennen von Einsparungspotenzial beim Mahnprozess zählt zu den angenehmen Nebeneffekten die einen zusätzlichen Mehrwert generieren. Die gewählten Stornomodelle wurden bereits mehrmals angandt, wodurch sich die Nachhaltigkeit der Projekte noch erhöht hat.

„Ein wesentlicher langfristiger Bestandteil des aCRM ist auch die Ermittlung des aktuellen und zukünftigen Kundenwertes", betont Schmid. „Die meisten Unternehmen können zwar den aktuellen Kundenwertzumindest näherungsweise, bestimmen jedoch beim zukünftigen Kundenwert fehlen die Messgrößen für Potenzial und Risiko."

www.softlab.at

Business Intelligence von CNT
Transparenz mit Kick

Ihre Entscheidungen sind so gut, wie die Informationen auf denen sie beruhen. Was braucht ein Entscheider dringender als einen umfassenden und transparenten Einblick in alle Geschäftsabläufe seines Unternehmens.

SAP BI 7.0 und die neuen Möglichkeiten:

- offene **Technologieplattform**
- umfassende **Berichts- und Analysewerkzeuge**
- **Zusammenführen** von Daten aus unterschiedlichsten Quellen
- Steigerung der **Handlungsfähigkeit** durch unternehmensübergreifende Informationen
- verbesserte **Kundenorientierung** durch die enge Verbindung mit Ihrem operativen System
- **Transparenz** und **Kommunikation** im gesamten Unternehmen und über die Grenzen hinaus

Verteilen Sie relevante Informationen zeitnah an Mitarbeiter, Kunden, Lieferanten und Geschäftspartner. Mit einem "Kick" zu maßgeschneiderten Informationen.

Für nährere Informationen zu unseren Business Intelligence Lösungen, sowie zu aktuellen Veranstaltungen zum Thema SAP BI 7.0, kontaktieren Sie uns bitte unter: office@cnt-online.at

CNT Management Consulting GmbH
CNT HR Consulting GmbH
Lassallestraße 7b, A-1020 Wien
Tel.: +43-1-2164268-0, Fax: DW 44
E-Mail: office@cnt-online.at
www.cnt-online.at

CNT Management Consulting GmbH

Warum ist Business Intelligence für ein Unternehmen wichtig?

Mit dem Einsatz moderner Informationssysteme werden in Unternehmen große Datenmengen verarbeitet und gespeichert. Verwertbares Wissen ist jedoch in vielen Unternehmen Mangelware. Es werden viele Informationen in unterschiedlichen Bereichen und Abteilungen gespeichert, die aber für andere Abteilungen nicht oder nur schwer nutzbar sind.

Ilse und Rudolf Wolf

Das Problem ist: zu viele Daten - zu wenig Informationen. Business Intelligence (BI) schafft hier Abhilfe und ist ein Oberbegriff, den Howard Dresner (Gartner Group) 1989 für die Verdichtung und Analyse von einer Vielzahl von Informationen zu nutzbarem Wissen auswählte.

Der Ausdruck „Business Intelligence" ist eine begriffliche Klammer für ein breites Spektrum von Anwendungen und Technologien zur entscheidungsorientierten Sammlung, Aufbereitung und Darstellung geschäftsrelevanter Informationen in handlungsgerichtetes Wissen.

BI-Lösungen unterscheiden sich von herkömmlichen operativen Systemen. Drei Punkte sind dabei wesentlich:

- Daten werden aus operativen Systemen in einem Data-Warehouse erfasst, bereinigt und zusammengestellt.
- Daten werden meist in einem mehrdimensionalen Würfelformat (OLAP-Cube) gespeichert. So ist die aufbereitete Information schnell verfügbar.
- Personalisierte, relevante Datenansichten sowie Abfrage-, Reporting- und Analysefunktionen werden verfügbar. Dies vermittelt einen tieferen Einblick in Geschäftsabläufe und ermöglicht die Optimierung von Entscheidungen.

BI-Phasen

Business-Intelligence lässt sich in drei Phasen einteilen: In der ersten Phase erfolgt die Datenerfassung . Diese erfolgt entweder über ein „operatives" System (OLTP) oder in einem Data-Warehouse. In der zweiten Phase werden die Daten in Zusammenhang miteinander gebracht, um eine Verknüpfung von Informationen zu ermöglichen.

In der dritten Phase sollen die Daten in einem Informationsmodell zur Verfügung stehen. Dort müssen Analysewerkzeuge intuitiv bedienbar sein und kurze Antwortzeiten auch bei komplizierten Anfragen bieten.

Probleme bei der Einführung von Business Intelligence

Bei der Einführung von BI-Lösungen gilt es eine Reihe von Fallstricken zu beachten. Die meisten davon sind in der Planungsphase versteckt.

Wenn die Ziele nicht konkret genug beschrieben werden, kann es zu einer so genannten Insellösung kommen. BI kann daher nie Teil der Unternehmensstrategie werden, da die Strategie auf den Zieldefinitionen aufbaut.

Ein weiteres Problem kann die Unterschätzung der Komplexität der Systeme sein. Das Zusammenspiel der verschiedenen Systemkomponenten ist hierbei sehr wichtig.

Business Intelligence Technologien

Vollständige BI-Lösungen vereinen das gesamte Feld der Business Intelligence in einer Plattform und bieten unternehmensweit und abteilungsübergreifend die Möglichkeit, sämtliche zur Verfügung stehende Daten zu analysieren und zu strukturieren. Nur wenn BI diese Fähigkeiten bietet und gleichzeitig in der Lage ist, Datenmengen in annähernd jeder Größenordnung plattformunabhängig in Echtzeit zur Verfügung zu stellen, wird Business Intelligence zu einem nützlichen Werkzeug.

Die klassische BI-Plattform besteht in der Regel aus mehreren integrierten Komponenten:

- Ein Data Warehouse oder Datamart steht im Mittelpunkt fast jeder Business-Intelligence-Lösung. Damit können unterschiedliche Informationsquellen zusammengefasst werden.
- Eine Lösung für die Informationsversorgung, die einen Zugriff auf alle verfügba-

ren Datenquellen ermöglicht.

- Eine unternehmensweit skalierbare, server-basierende Architektur, deren Kernmodule für Ad-hoc-Reporting, OLAP (Online Analytical Processing)-Analyse, Visualisierung und Data Mining das gesamte Spektrum an BI-Funktionen umfassen.
- Eine Oberfläche für das Verwalten der Metadaten des Data Warehouse.
- Ein vorkonfiguriertes BI-Frontend, das den Endanwendern eine Benutzeroberfläche zur Verfügung stellt, die beliebig auf den jeweiligen Informationsbedarf angepasst werden kann.
- Eine über alle Komponenten hinweg durchgehende Lösung für die Informationssicherheit.

Das Data Warehouse und die Business Intelligence Tools

Durch ein Data Warehouse wird die Datenbasis einer Analyse bereitgestellt. Der Aufbau eines Data Warehouse dient nur einem Zweck: Informationen entscheidungsorientiert zu analysieren und den Anwendern zu präsentieren.

Das Data Warehouse ist im Prinzip ein „Daten-Lagerhaus". Es stellt die zentrale Sammelstelle für Unternehmensdaten dar. Es ist eine Datenbank, die alle Informationen und Daten eines Unternehmens in eine sinnvolle Struktur bringt, da es sonst so gut wie unmöglich wäre, aus allen unternehmensweiten Daten wertvolles Wissen zu extrahieren. Diese Datenstruktur bietet eine hervorragende Datengrundlage für BI-Tools wie OLAP oder Data Mining.

OLAP dient der Entscheidungsunterstützung, indem damit relevante Daten für die Analyse aufbereitet werden. Die Hauptfunktionen von OLAP sind die Aggregation, Verdichtung, Visualisierung und Analyse von Daten entlang einer oder mehrerer Dimensionen. Dabei ist das Hauptmerkmal von OLAP von entscheidender Bedeutung: die multidimensionale Sichtweise auf die für die Analyse relevanten Daten.

Die Grundelemente der multidimensionalen OLAP-Navigation sind Daten-Würfel (OLAP-Cubes). Diese bilden eine multidimensionale Welt ab, in der navigiert werden kann.

Die Bestandteile einer Dimension werden als Element bezeichnet. In der mehrdimensionale Struktur einer OLAP-Datenbank ist die so genannte Zelle der Schnittpunkt beliebiger Dimensionen. Abhängig von den definierten Dimensionen und Elementen könnte beispielsweise eine Zelle den Ist-Wert des Umsatzes für einen Monat des laufenden Geschäftsjahres in der Region X bei Kunde Y Produkt Z beinhalten (siehe Abbildung).

Während OLAP die Antwort auf gezielte Fragen gibt, schürfen Data Mining Tools nach unbekannten Zusammenhängen innerhalb der Unternehmensdaten.

Mit wachsender Bedeutung der Pflege der Kundenbeziehungen, auch Customer Relationship Management (CRM) genannt, ist Data Mining eine wichtige Technologie. Mit Data Mining lassen sich beispielsweise Kundenprofile erstellen, Korrelationen zwischen Produktverkäufen aufdecken und Markttrends identifizieren. Dazu gehört auch die Warenkorbanalyse, also die Analyse über das Kaufverhalten im Produktmix, d. h. welche Käufergruppen sind die profitabelsten Kunden, um so diese Bereiche auszubauen.

Fazit

Nur wenn sich eine BI-Lösung an der Strategie und dem Geschäft des Unternehmens ständig orientiert erbringt sie konkreten Nutzen. Für den Erfolg von Business Intelligence spielt auch die Kosten-Nutzen-Analyse der Systeme eine wichtige Rolle. Einerseits ist der geldliche Nutzen komplexer BI-Lösungen nur schwer nachzuweisen. Andererseits erfordert die Einführung spezialisiertes Know-how.

Laut einer Studie der Gartner Group nimmt die Komplexität von BI-Projekten weiter zu. Durch neue wirtschaftliche Herausforderungen suchen Unternehmen daher vermehrt nach Anbietern, die über ausgewiesene Kompetenz und Erfahrung verfügen. ❑

Mit NAVAX in die nächste Generation des Microsoft SQL Servers

NAVAX, NAVICONSULT EDV-Systemlösungen AG bietet mit dem Microsoft SQL Server 2005 nicht nur das innovativste, sondern auch umfassendste Business Intelligence Tool für ERP-Produkte an.

Immer mehr Unternehmen stehen vor der Herausforderung, ihre täglich anfallende Datenflut nicht nur zu erfassen, sondern diese in Folge auszuwerten bzw. aufzubereiten, um sie für die Entscheidungsunterstützung und Produktivitätssteigerung nutzen zu können.

Das Ziel von NAVAX ist es daher, genau diese unterschiedlichsten Herausforderungen der KundInnen zu bewältigen und die Unternehmensabläufe zusammenzuführen. Mit dem SQL Server 2005 hat Microsoft das Tool für die ERP-Produkte der neuen Generation, Microsoft Dynamics NAV und Microsoft Dynamics AX, geschaffen.

Als größter österreichischer Microsoft Business Solutions Partner bietet NAVAX mit dem SQL Server 2005 eine vielseitige, serverbasierte Plattform zur Erstellung, Verwaltung und Übermittlung von traditionellen Berichten in druckfähigem Layout sowie von interaktiven, webbasierten Berichten. Die bedienerfreundliche Benutzeroberfläche ermöglicht den NAVAX- KundInnen und deren MitarbeiterInnen das leichte Erstellen eigener Berichte bzw. die Abfrage der erforderlichen Unternehmensdaten. Die Arbeit mit dem SQL Server 2005 bringt nicht nur die genannten Vorteile, vor allem gilt er als die integrierte Lösung für Datenverwaltung und -analyse.

„Der entscheidende Benefit des Programms liegt jedoch darin, dass unabhängig davon, welches ERP-System die Grunddaten liefert, Daten weit verzweigter Strukturen konsolidiert werden können", erklärt Oliver Krizek, Vorstandsvorsitzender von NAVAX, NAVICONSULT EDV-Systemlösungen AG.

Durch den Einsatz zu den bereits bestehenden ERP-Lösungen, die NAVAX anbietet, wird durch den SQL Server 2005 weiters die Sicherheit, Skalierbarkeit und Verfügbarkeit von Unternehmensdaten und Analyseanwendungen garantiert und gleichzeitig werden deren Erstellung, Bereitstellung und Verwaltung vereinfacht.

Wie schon die ERP-Zufriedenheitsstudie 2006 unterstreicht: Auf dem Gebiet der Reporting Services besteht Handlungsbedarf. „Denn laut AnwenderInnen sind diese mit sämtlichen in der Studie beschriebenen Berichten aus ERP-Systemen nicht ausreichend abgedeckt. Um den Bedürfnissen unserer KundInnen weiterhin verstärkt entgegenzukommen bieten wir ihnen daher mit dem SQL Server 2005 die optimale Datenbank zur Berichtserstellung", erklärt Oliver Krizek die Beweggründe, die für den SQL Server 2005 sprechen.

Der SQL Server 2005 setzt auf dem Gebiet der Berichtserstellung genau da an, wo derzeit noch Mängel bestehen: Die Datenbank gewährleistet die einfache Verwaltung von Unternehmensdaten sowie deren problemlosen Zugriff und Übermittlung an EndbenutzerInnen, zudem handelt es sich um eine kostengünstige und benutzerfreundliche Lösung. „Der SQL Server 2005 hat also alles, was unseren KundInnen die Berichtserstellung erleichtert", erläutert Oliver Krizek abschließend.

www.navax.at

„Um den Bedürfnissen unserer KundInnen weiterhin verstärkt entgegenzukommen, bieten wir ihnen mit dem SQL Server 2005 die optimale Datenbank zur Erstellung von Berichten." - **Oliver Krizek**, Vorstandsvorsitzender von NAVAX, NAVICONSULT EDV-Systemlösungen AG

NAVAX, NAVICONSULT EDV-Systemlösungen AG

NAVICONSULT EDV-Systemlösungen AG, die seit 2006 unter dem Brand NAVAX am Markt auftritt, wurde 1998 gegründet und befindet sich in rein österreichischem Besitz. Das Unternehmen ist zum größten österreichischen und einem der erfolgreichsten internationalen Microsoft Business Solutions Partner im deutschsprachigen Raum angewachsen. Mittlerweile, mit mehr als 400 Installationen und 75 Mitarbeitern an vier Standorten, ist NAVAX Marktführer in Österreich.

PROMOTION

Transparenz in der SAP BI-Landschaft

Aris BI Modeler ermöglicht nachträgliche Erstellung des DV-Konzeptes aller implementierten SAP BI-Systeme

Mit Aris BI Modeler stellt IDS Scheer, der internationale Lösungsanbieter für Prozesse und IT, ein neues Produkt zur Verfügung, das über eine Schnittstelle zum SAP BI vollautomatisch dessen technische Metadaten grafisch aufbereitet und eine nachträgliche Erstellung des DV-Konzeptes aller implementierten SAP BI-Systeme ermöglicht. Dadurch wird der Grundstein für die Konsolidierung und Harmonisierung der bestehenden BI-Landschaft gelegt. In vielen Unternehmen führen vielfältige SAP BI-Systeme für verschiedene Organisationsbereiche oder verschiedene Länder zu redundant vorliegenden Informationen sowie steigenden Lizenz- und Wartungskosten. Der erste Schritt, um diese mangelnde Transparenz der BI-Landschaft zu verbessern, liegt in einer methodischen, auf den Geschäftsanforderungen beruhenden Analyse und Dokumentation. Aris BI Modeler von IDS Scheer setzt hier an: Die neue Komponente der Aris Platform redokumentiert bestehende SAP BI-Systeme und bereitet Datenstrukturen und Datenflüsse auf. Dies geschieht mit Hilfe einer integrierten Schnittstelle zum SAP BI, wobei die Metadaten automatisiert übernommen und für die Planung eines unternehmensweiten Data Warehouse weiterverwendet werden können.

Die so generierten Sichten auf die BI-Systemlandschaft sind vollständig in das zentrale Aris Repository integriert und erlauben sowohl eine aggregierte strategische Übersicht als auch eine detaillierte Analyse der Datenstrukturen und -flüsse. Prozessbezogene Anforderungen können in der Systemstruktur umgesetzt und anschließend in SAP BI implementiert werden. Darüber hinaus verfügt das Produkt über direkten Zugriff auf die Prozessbeschreibungen in Aris for SAP NetWeaver - und ist somit Ausgangsbasis für die Integration der BI-Systeme in die Geschäftsprozesssicht.

Berater von IDS Scheer sollen mit Unterstützung durch dieses Tool Projekte im Bereich der Einführung, Harmonisierung oder Konsolidierung von BI-Systemen effizienter abwickeln können. Insbesondere die Konzeptionsphase wird durch den Werkzeugeinsatz beschleunigt, da die Anpassung des Systems an die betriebswirtschaftlichen Anforderungen künftig schneller erfolgt.

„Die aus den Business-Intelligence-Systemen von SAP gewonnenen Informationen liegen in der Regel redundant, also mehrfach vor. Um diese hinsichtlich Analyse und Dokumentation möglichst effektiv auswerten zu können, hat IDS Scheer den Aris BI Modeler entwickelt", erläutert Mag. Robert Pöll, Geschäftsführer IDS Austria. „So ist man in der Lage, auf Daten zurückzugreifen, bei denen die Datenstrukturen und Datenflüsse strukturiert aufbereitet sind. Dies geschieht, indem die Metadaten automatisiert übernommen und aufbereitet werden, sodass diese im Data Warehouse ihren Einsatz finden können. Durch die Abbildung in Aris können zudem weitere Strukturen geplant und ihre aktuelle, laufende Dokumentation sichergestellt werden. Damit steht eine automatische SAP-BW-Redokumentation zur Verfügung, die in das ganzheitliche Business Process Management verzahnt ist."

www.ids-scheer.at

„Die aus den Business-Intelligence-Systemen von SAP gewonnenen Informationen liegen in der Regel redundant, also mehrfach vor. Um diese hinsichtlich Analyse und Dokumentation möglichst effektiv auswerten zu können, hat IDS Scheer den 'Aris BI Modeler' entwickelt." - Mag. **Robert Pöll**, Geschäftsführer IDS Scheer Austria

Die Branchen-ERP-Lösung für den erfolgreichen Mittelstand.

…Ihrem Unternehmen **ungeahnte Vorteile**.
Egal in welcher Branche Sie tätig sind: mit **SoftM Suite, der Branchen-ERP-Lösung für den Mittelstand,** erhalten Sie alle Vorzüge einer flexiblen und leistungsfähigen Standardsoftware und sind somit immer den entscheidenden Zug voraus.

- Ein ERP-System, das speziell für den Mittelstand entwickelt wurde
- Hoher Abdeckungsgrad branchenspezifischer Funktionalitäten in der Standardsoftware
- Einmaliges Preis-Leistungsverhältnis
- Webfähigkeit und offene Standards
- Erstklassige Beratung über alle Phasen der Soft- und Hardware-Implementierung
- Eine investitionssichere, integrierte ERP-Gesamtlösung

Weitere entscheidende Merkmale erhalten Sie unter **www.softm.com** oder unter **089/143 29-1197**

SoftM Suite

von Holzschuher & Gann, München

Grazer Stadtwerke AG

Unternehmenscontrolling mit Professional Planner

Vom Daten-Kontrolleur zum strategischen Berater: Gutes Controlling macht die Grazer Stadtwerke AG mobil.

Die Grazer Stadtwerke AG zählt zu den führenden Dienstleistungsunternehmen des Landes Steiermark. Die Änderungen der gesetzlichen Rahmenbedingungen sowie die Liberalisierung des Strommarktes führten in den letzten Jahren zu einer Neuausrichtung des Unternehmens. Die Erweiterung des Kerngeschäftes in Richtung eines kommunalen Gesamtdienstleisters verlangten nach einheitlichen Controlling- und Planungstools.

„Ich begann 1993 damit, das Planungssystem der Grazer Stadtwerke AG in Excel und Access aufzubauen. Im Zuge der Unternehmensentwicklung wurde das Excel-System immer umfangreicher, aber auch zum Teil unübersichtlicher, da immer mehr zusätzliche Berechnungen und Auswertungen hinzugefügt wurden. Das System war schließlich kaum mehr zu erweitern“, beschreibt Mag. Martin Reiter, Leiter Controlling Grazer Stadtwerke AG, die Ausgangssituation. Die Hauptanforderung der Grazer Stadtwerke AG an eine Planungssoftware war eine fertige betriebswirtschaftliche Logik, die gewährleistet, dass sich Änderungen automatisch in GuV, Bilanz und Finanzplan abbilden. Ein weiterer Schwerpunkt lag in der Simulation und der Szenarienrechnung. Die Grazer Stadtwerke AG wollte die Auswirkungen von Entscheidung vorab simulieren und quantifizieren.

„Mit Professional Planner kommen wir schnell auf hochwertige und sichere Resultate“, freut sich Reiter. „Außerdem hat sich unsere Tätigkeit durch Professional Planner grundlegend geändert. Durch die Zeitersparnis sind wir jetzt in der Lage, die Geschäftsführung bei der Steuerung des Unternehmens viel besser zu unterstützen.“

Dezentrale Planung auf einer gemeinsamen Basis

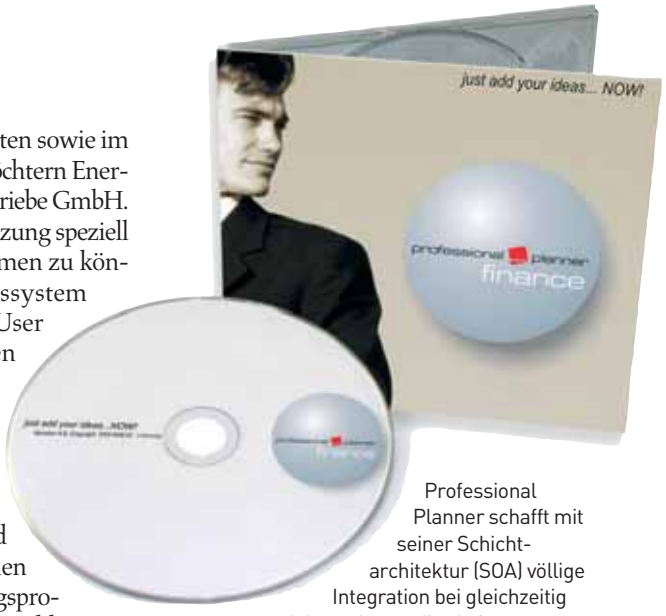
Die Planung in Professional Planner erfolgt bei den Grazer Stadtwerken dezentral in den einzelnen Profit- und Cost-Centern der jeweiligen Unternehmenssparten sowie im ersten Schritt in den Konzerntöchtern Energie Graz GmbH und Freizeitbetriebe GmbH.

Um eine eingeschränkte Nutzung speziell auf die einzelnen User abstimmen zu können, wurde ein Berechtigungssystem eingerichtet. So kann für die User der Zugriff auf die einzelnen Kostenstellen festgelegt werden. Der Zugriff auf den Datenbankserver erfolgt mittels eines zentral eingerichteten Terminal Servers. Die Controller in der Zentrale steuern und überwachen neben den zentralen Planungsaufgaben den Planungsprozess und kümmern sich um die Ableitung der Planungsprämissen für die Bilanz- und Liquiditätsplanung.

„Besonders wichtig war uns die leichte Handhabung der einzelnen Planungsdokumente für die User. Deshalb haben wir uns als Grundgerüst der Kostenstellenplandokumente für die ‚Aufgegliederte Erfolgsrechnung‘ entschieden, da diese jedem User aus den Planjahren davor geläufig war. Für die Gestaltung der Umsatzerlösplanung haben wir den einzelnen Bereichen und Profit-Center-Verantwortlichen die Freiheit gelassen, ihre bereits in Excel vorhandenen Erlöspläne weiterhin zu nutzen und in den Planner als eigenes Planungsdokument zu integrieren oder komplett neue Erlöspläne im Professional Planner zu gestalten“, erläutert Reiter.

Ein effizientes Team: Professional Planner & SAP

Die Kompatibilität mit SAP war für die Grazer Stadtwerke AG besonders wichtig. Die eingerichtete Schnittstelle zu SAP ermöglicht einen Datenextrakt zu erstellen, das alle Kontensalden vom SAP enthält. Dieser wird über einen Importmanager in den Professional Planner überführt. Dieses Extrakt ist ein Textfile und wird einmal monatlich nach Monatsabschluss generiert und in die neue Planungssoftware übernommen, das heißt, die Planungssoftware wird monatlich dem IST im SAP angepasst. „Wir haben zum ersten Mal die Möglichkeit, dezentral in einem integrierten System zu planen und Vergleiche durchzuführen“, erklärt Reiter. „Vorher war diese Planung sehr umständlich und mit großem Aufwand verbunden. Jetzt werden Daten direkt aus SAP in Professional Planner integriert und wir haben die Möglichkeit, sowohl Ist- als auch Planzahlen auf einer Oberfläche darzustellen. Professional Planner ist unser zentrales Medium.“



Professional Planner schafft mit seiner Schichtarchitektur (SOA) völlige Integration bei gleichzeitig modularer Anwendbarkeit

Im Hinblick auf Basel II und dem damit verbundenen Rating werden Produktivitäts-, Liquiditäts-, Cash-Flow-, Ergebnis- sowie Qualitätskennzahlen automatisch integriert berechnet. Ziel ist es, Professional Planner im Sinne eines Datawarehouse auszubauen, um alle betriebswirtschaftlich relevanten Daten direkt am Ort des Entstehens zu erfassen und sie dann über die zentrale Datenbank weiter zu nutzen. Durch die konsequente Umsetzung dieser Vorgangsweise, die viele kleine Anwendungen in eine unternehmensweite Lösung integriert, wird der Optimierung der Datenaufbereitung und -verarbeitung Rechnung getragen. ❏

www.winterheller.at

Telekom Austria mit Strategic Enterprise Management

Mit SAP Strategic Enterprise Management minimiert Telekom Austria den Planungsaufwand bei der Umsatz- und Absatzplanung durch die Konsolidierung der Daten und die Einführung von flexiblen Analyse- und Reportingtools.

Telekom Austria ist das größte Telekommunikationsunternehmen Österreichs und zählt mit einem Umsatz von rund 2,3 Mrd. Euro und rund 15.500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im 1. Halbjahr 2006 zu den bedeutendsten Konzernen des Landes. Das Planungsteam der Telekom Austria hat es mit rund 800 Produkten, Tausenden Kostenelementen und 5.000 Kunden bzw. Kundengruppen pro Monat zu tun.

„Mit unserer historisch gewachsenen Systemlandschaft war ein effizientes Arbeiten einfach nicht mehr machbar, daher haben wir beschlossen, unsere Datenflüsse neu zu ordnen und zu konsolidieren", erinnert sich Mag. Thomas Kloepfer, Leiter Controlling Applications & Decision Support Systems (DSS) bei der Telekom Austria, an die Gründe für den Projektstart. Ebenso wichtig war für Kloepfer die Entscheidung für eine strategische Plattform in Zusammenspiel mit der bestehenden Data-Warehouse-Lösung, die auch zukünftige Entwicklungen abzudecken verspricht.

„Klar definierte Anforderungen, frühe Einbeziehung der betroffenen Mitarbeiter und ein umfangreicher Proof of Concept sind die Voraussetzungen, um derartige Projekte rasch und vor allem ergebnis- und anwenderorientiert umzusetzen", skizziert Kloepfer die festgelegte Vorgangsweise.

Bei dem für die Plattformentscheidung maßgeblichen Proof of Concept konnte sich die Lösung auf Basis von SAP SEM und SAP Business Information Warehouse (SAP BW) durchsetzen. „Unser Gedanke war es, den Hersteller mit in die Verantwortung der Systementscheidung zu nehmen. SAP hatte uns für alle offenen Punkte eine Lösungsgarantie gegeben und diese letztendlich dank der Beratungskompetenz erfüllt", resümiert Kloepfer.

Telekom-Austria-Unternehmenszentrale in Wien

Anwender im Mittelpunkt

„Zu unserem wichtigsten Anliegen zählte, die Verbindung zwischen den Umsatz- und Absatzzahlen herzustellen und vor allem mehr Sicherheit bei der Qualität der Daten zu haben", formuliert Mag. Andreas Krenn, Leiter Business Analysis, Planning & Equity bei Telekom Austria, die Eckpunkte seiner Anforderungen.

Um diese globalen Anforderungen dann auch im Detail zu realisieren, hat sich das gemeinsame Projekt-Team von SAP, Trust Consult und Telekom Austria zu einer iterativen Vorgangsweise entschlossen. „Man kann nur das beurteilen, was man kennt, daher haben wir bei jedem Projektabschnitt das Feedback der Anwender eingeholt", begründet Mag. Markus Weigl, SAP Consulting Manager, diese Vorgangsweise. Dafür notwendig war ein Projektablauf, der sich an der Praxis, also dem Planungsprozess selbst, orientiert. Dieser Top-Down-Ansatz wurde zudem durch einen kontinuierlichen Plan-Ist-Vergleich begleitet. Dazu gehört es auch, das optimale Zusammenspiel zwischen der Lösung von SAP und bereits vorhandenen Fremdprodukten herauszufinden. Das Ergebnis bestätigt den eingeschlagenen und konsequent umgesetzten Weg. So konnte das Projekt innerhalb der geplanten Laufzeit und im geplanten Umfang realisiert werden.

Eine „Wahrheit" für Planung und Reporting

Den wirtschaftlichen Nutzen von Planungsqualität in Zahlen zu fassen ist schwierig, doch belegen die nunmehrigen Eckdaten und Möglichkeiten den Erfolg des Projekts eindeutig. So benötigt Telekom Austria für die Absatz- und Umsatz-Planung nur mehr einen Monat, „ein absoluter Spitzenwert", freut sich Andreas Krenn. Basis dafür sind die flexibleren Analyse- und Reporting-Möglichkeiten, die Abbildung der Planungsprozesse direkt im SAP SEM und die Qualität der Datenbasis.

„Dass die Datenbasis und Struktur nun außer Streit steht, vermeidet langwierige Diskussionen und erleichtert damit die Abstimmung zwischen den Bereichen", analysiert Krenn. „Wir sind stolz, nur mehr ‚eine Wahrheit' für Planung und Reporting zu haben", fasst Kloepfer den Nutzen aus seiner Sicht zusammen.

www.sap.at

GROUP 1 SOFTWARE
A Pitney Bowes Company

Frustrierte Kunden.
Verpasste Gelegenheiten.
Verschwendete Ressourcen.

Mit der Customer Communication Management Lösung von Group 1 Software decken Sie den gesamten Prozess der bedarfsorientierten Kundenansprache ab – von der Datenaufbereitung, über die Dokumentenformatierung bis hin zum Outputmanagement.

Mehr unter: www.group1.de

Das eigene Unternehmen über den Webbrowser organisieren

Immer größer wird die Zahl der Softwareapplikationen, die die Unternehmen auf Computern und Servern installieren, um ihren Geschäftsalltag zu organisieren. Das Wiener Softwareunternehmen bee4me hat vor kurzem eine Open-Source-Business-Suite herausgebracht, die nur noch den Webbrowser benötigt.

Christian Henner-Fehr

Petra Scherr und Hannibal Skorepa kennen das Problem aus eigener Erfahrung. Damit sich ein PC für das Kontaktmanagement, die Terminverwaltung, das Projektmanagement und die vielen anderen Aufgaben, die in einem Unternehmen anfallen, verwenden lässt, muss er mit Software gefüttert werden. „Mit der steigenden Zahl an Programmen nimmt aber die Effektivität der Applikationen ab", verweist Skorepa, Geschäftsführer und Gründer des noch jungen Unternehmens bee4me auf die Schwierigkeiten, die im Laufe der Zeit auftauchen. Vor allem die fehlende Kompatibilität verursache nicht nur Ärger, sondern koste auch Geld, so Skorepa. „Und das nur, weil wir alles in den Desktop reingestopft haben", kennt er auch die Ursache dafür.

„Uns ging es daher darum, diesen Trend zu stoppen und den Desktop wieder zu entlasten. Hier eine vernünftige Lösung zu entwickeln, mit der ich mich organisieren kann, das war die Grundidee", erinnert er sich. Vor 18 Monaten gegründet, ist das junge Team nun mit einem Produkt auf den Markt gekommen, das den Anwendern Zeit, Kosten und Nerven sparen soll. bee4me ist ein webbrowser-basierendes Betriebssystem (OS) mit einem modular aufgebauten grafischen Interface. Mit Hilfe neuer Technologien wie Ajax und XSLT erhält jeder User seine eigene Programmoberfläche, die sich im Webbrowser wie eine Desktop-Applikation verhält. „Um unsere Software benutzen zu können, reicht ein Internet-Browser", so Scherr, die als COO für das operative Geschäft verantwortlich ist.

Über den lässt sich dann die Business-Suite bedienen, die derzeit aus Office-Manager, Web-Manager, Project-Manager und CRM-Manager besteht. Zugangskontrollen, Einstellungen und Datenbankunterstützung werden durch das zugrunde liegende Open Source CMS Typo3 gemanagt. Dass die generierten Datensätze in einem Unternehmen unterschiedlich behandelt werden müssen und daher auch unterschiedliche Masken benötigt werden, ist kein Problem. „Wir erarbeiten mit unseren Kunden im Vorfeld, welche Daten benötigt und wie sie verknüpft werden", erklärt Skorepa. Darauf aufbauend sei es dann möglich, maßgeschneiderte Lösungen anzubieten, egal ob für große oder kleine Unternehmen, ergänzt Scherr.

So findet jeder, egal ob Kunde, Lieferant oder Mitarbeiter, auf seinem Bildschirm das vor, was er wirklich braucht. „Und das in Echtzeit, denn die Daten stehen sofort zur Verfügung", verweist Skorepa auf die Möglichkeiten von E-Collaboration. Für viele Menschen ist diese Form der Zusammenarbeit noch ungewohnt, haben beide in Kundengesprächen immer wieder festgestellt. „Hier findet ein Kulturwandel statt", so Skorepa, denn noch immer seien wir es beispielsweise gewohnt, Dokumente per E-Mail auszutauschen. Dass mit der steigenden Zahl unterschiedlicher Versionen irgendwann einmal der Überblick verloren gehe, sei klar. „Aber wir haben eben unsere Gewohnheiten", weiß Skorepa.

bee4me vereinfacht also die (gemeinsame) Arbeit, aber es hilft auch, Kosten zu sparen. Es fallen keine Lizenzgebühren an, da es sich um Open Source Software handelt. Dies bedeutet auch: Herstellerunabhängigkeit und freie Wahl des Systembetreuers. Kosteneinsparungen ergeben sich darüber hinaus im Bereich der IT-Dienstleistungen. Updates werden zentral verwaltet, für die Clients reicht der Webbrowser. Das führe auch zu geringeren Schulungszeiten für Mitarbeiter und Administratoren, sind Scherr und Skorepa überzeugt.

Mit dem gerade fertig gestellten Produkt sind sie aber noch lange nicht zufrieden. „Wir versuchen am Puls der Zeit und innovativ zu sein", beschreibt Scherr die Motivation, die sie antreibt. An den Modulen E-Mail-Management und Finanzmanagement wird bereits gearbeitet.

„Um unsere Software benutzen zu können, reicht ein Internet-Browser." - **Petra Scherr** und **Hannibal Skorepa**, bee4m

Das schnelle Wachstum streben Scherr und Skorepa mit ihrem Unternehmen nicht an. Nachdem sie sich ein Netzwerk im deutschsprachigen Raum aufgebaut haben und ihr Produkt bei den Kunden sehr gut angekommen ist, haben sie nun Osteuropa ins Visier genommen. Sprachprobleme gibt es keine, die Business-Suite ist dank Typo3 sehr schnell adaptierbar.

www.bee4me.com

SAS Marketing Automation für Kampagnenmanagement

Staples, größte Büromarktkette der Welt, automatisiert seine Marketing-Prozesse jetzt mit SAS.

Das Unternehmen hat sich für den Einsatz von SAS Marketing Automation entschieden. Die Software des Business-Intelligence-Anbieters ermöglicht ein umfassendes intelligentes Kampagnenmanagement und bietet vielfältige Möglichkeiten der Kundendatenanalyse - in einer integrierten Lösung.

Die Komponente für das Kampagnenmanagement automatisiert dabei die Prozesse und gewährleistet damit eine effektivere Gestaltung der Kampagnen über die verschiedenen Kommunikationskanäle hinweg.

Hauptgrund für Staples' Entscheidung für SAS: Die Marketing-Automation-Lösung eignet sich für die Unterstützung sämtlicher Marketingprozesse des global agierenden Unternehmens. Weiterhin ist die SAS-Lösung einfach zu skalieren und damit auch für das Marketing neuer Staples-Dependancen außerhalb der USA einsetzbar. Laut Stapels verspricht die State-of-the-Art-Lösung optimierte Marketingstrategien und verschafft dem Unternehmen damit einen klaren Wettbewerbsvorteil.

SAS Marketing Automation setzt sich aus verschiedenen Software-Komponenten zusammen. Die einzelnen Bausteine dieser Lösung schließen den Marketingkreislauf und generieren ein vollständiges Kundenprofil.

Wesentlicher Bestandteil der Marketing-Automation-Lösung ist das SAS Enterprise Warehouse, das die Daten zur

Verfügung stellt und entsprechend aufbereitet.

Die Datenhaltung erfolgt dabei in einem Marketing Data Mart - der Basis des gesamten Marketing-Automation-Prozesses.

Die Daten werden aus den operativen Anwendungen gesammelt und in eine konsistente Informationsbasis zusammengeführt. Darauf bauen alle Anwendungen von SAS Marketing Automation auf, beispielsweise Datenanalyse, Kampagnenmanagement und Reporting.

„Bei der Suche nach einer integrierten Marketinglösung hieß unser Favorit eindeutig SAS", erklärt Ivona Piper, Vice President of Database Marketing bei Staples. „Mit SAS Marketing Automation ist unser Database-Marketing-Team in der Lage, die Effizienz jedes einzelnen Prozessschrittes deutlich zu steigern. Vor allem die integrierten Analysemöglichkeiten der Kampagnenmanagement-Prozesse helfen uns, den Return on Investment unser Marketingaktivitäten zu maximieren."

www.sas.at

Weltweite Patentanalyse und -verwaltung bei der Siemens AG

Bei der Siemens AG suchte man nach einer einfach zu bedienenden und effizienten Software-Lösung, um die Vielzahl an jährlichen Patentanmeldungen besser analysieren und verwalten zu können. Die Lösung sollte zudem leicht in die bestehende Infrastruktur zu integrieren sein und einen ortsunabhängigen Zugriff ermöglichen.

Die Siemens AG ist eines der weltweit führenden Unternehmen in den Bereichen der Elektronik und Elektrotechnik. Mit über 2.400 Patentveröffentlichungen im Jahre 2005 allein in Deutschland (national und EP mit Benennung DE) zählt Siemens zu den weltweit erfindungsreichsten Unternehmen.

Das weltweite Patentmanagement liegt in der Verantwortung der zentralen Patentabteilung bei der Siemens AG. Erfindet ein Mitarbeiter bei Siemens ein neues Produkt oder eine Technologie, reicht er bei der Patentabteilung eine Erfindungsmeldung ein. Dort wird die Erfindung durch einen Patentingenieur geprüft und - soweit für patentierfähig befunden - an das zuständige Patentamt weitergeleitet. Dort wird die Anmeldung hinterlegt und der Anmeldetag festgelegt. Bis zur Erteilung des Patentes durch das Patentamt können bis zu zwei Jahre vergehen. Erteilt das Patentamt dem Anmelder das Patent, legt es im Patentbescheid die Laufzeit des Patentes fest.

Bei den zahlreichen Patentanmeldungen innerhalb des gesamten Siemens-Konzerns fällt es schwer, das Datenvolumen, welches hinter den Patenten steht, in gedruckter Form zu handhaben. Erfindungsmeldungen, Schutzrechte, Gebühren, Erfindervergütungen, Marken, Standorte usw. müssen erfasst und zu jeder Zeit und schnell zur Verfügung stehen. Deshalb entschloss sich die Siemens AG bereits zu Beginn der 80er Jahre, die weltweite Patentverwaltung elektronisch zu handhaben.

Voraussetzungen

Damals realisierte das Unternehmen die Patentverwaltung mittels einer Host-Applikation, Patent 2000, mit der es jedoch häufig zu redundanten Daten kam. Zudem war die Pflege der komplexen Hierarchiestufen sehr aufwendig. Das Reporting gestaltete sich schwierig. Mit der Einführung des Intellectual Property Application System (IPAS) und der damit verbundenen Ablösung von Patent 2000, konnte die elektronische Patentverwaltung nachhaltig verbessert werden. Da es sich bei IPAS jedoch um ein rein operatives System handelt, dass keine Kennzahlen enthält und zudem über keine eigene Reporting-Funktion verfügt, war schnell klar, dass die Lösung erweitert werden musste. Siemens entschied, mittels einer ETL-Lösung (**E**xtraktion, **T**ransformation, **L**aden) ein klassisches Data Warehouse einzurichten, um die Statistiken einfach und effizient auf Knopfdruck handhaben zu können. Ideal erschien eine ETL-Lösung, die über Analyse- und Reporting-Funktionen verfügt.

„Insbesondere war es wichtig, mit der Anwendung ein globales Berichtswesen über Vorgänge der Patentabteilung darstellen zu können“, erklärt Norbert Mohr, Head of Process & Organisation, Corporate Intellectual Property Support bei der Siemens AG. „Die neue Lösung sollte einen schnellen Zugriff auf die benötigten Daten etwa im Hinblick auf die Organisationsstruktur der Patentabteilung und der betreuten Unternehmenseinheiten für eine zentrale Berichterstattung ermöglichen sowie in der Lage sein, Vorgänge wie Erfindungs-, Erst-, und Nachanmeldungen, Patente, Marken, Kosten, Erfindervergütungen sowie Durchlaufzeiten auf Knopfdruck zur Verfügung zu stellen und für Analysen bereitzuhalten.“

Durchgängige BI-Lösung

Nach Recherchen und Vergleich mit anderen Anbietern entschied sich die Siemens AG für die Sagent-Lösung der Group 1 Software, einer der wenigen Anbieter einer durchgängigen Business-Intelligence-Lösung. „Uns überzeugten vor allem die funktionalen Aspekte und die Durchgängigkeit der Sagent-Lösung sowie die intuitive Bedienung und Nutzerfreundlichkeit der Anwendung“, begründet Thomas Praegla (IT-Professional, Corporate Intellectual Property Support) die Entscheidung.

Die durchgängige Sagent-Lösung verfügt über eine innovative und offene Datenflusstechnologie und bietet Lösungskomponenten für den ETL- und den OLAP-Bereich. Die Komponenten des ETL-Bereiches erlauben Unternehmen, Daten aus unterschiedlichen Quellsystemen wie SAP R/3, Großrechner, RDBMS, DB2, Excel u. a. zu extrahieren und zu transformieren, wodurch Unternehmen die Möglichkeit haben, entscheidungsrelevante Informationen zu gewinnen. Diese Daten werden anschließend in einem Datenpool zusammengeführt. Die Komponenten des OLAP-Bereiches greifen unter anderem über Web auf diesen Datenpool zu und ermöglichen, Informationen in Form von Berichten und Grafiken dem Endanwender zur Verfügung zu stellen sowie weitere komplexe Analysen durchzuführen.

Die kundenspezifische Implementierung der Sagent-Lösung erfolgte in einem Zeitraum von vier Monaten und wurde im Wesentlichen von zwei Mitarbeitern der IT realisiert. Mit Hilfe der Sagent-Lösung läuft bei Siemens die Berichterstattung über das Patentportfolio nun wesentlich schneller und effizienter. „Mit Hilfe der Sagent-ETL-Lösung der Group 1 Software sind wir in der Lage, auf die Daten des IPAS-Systems sowie auf die themenspezifischen Data Marts zu Erfindungsmeldungen, Gebühren, Schutzrechten, Patentrechtsverletzungen schnell zuzugreifen und die Daten für weitere Analysen zu nutzen“, erklärt Peter Fichtner, IT Professional, Corporate Intellectual Property Support Siemens AG.

www.group1.de

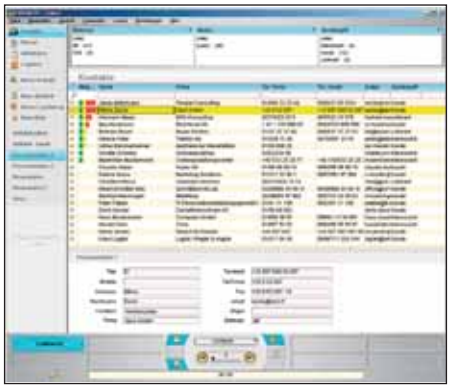
Automatischer Datenabgleich

Synchroner und gleichzeitiger Austausch und Abgleich von Daten in einer Tabelle zwischen mehreren Anwendern.

cTubes (Communicating Tubes) ist eine neue Software zur gleichzeitigen Aktualisierung, dem Abgleich und der Zusammenführung elektronischer Daten. Sie soll sicherstellen, dass mehrere Anwender gleichzeitig an einer Tabelle (Tube) arbeiten können, on- und offline, ohne eine besondere Infrastruktur zu benötigen.

Damit sollen isolierte Informationsinseln, die bisher mühsam und zeitaufwendig zusammengeführt werden mussten, der Vergangenheit angehören. Das Produkt des österreichischen Unternehmens Uniquator wurde erstmals auf der ITnT 06 in Wien präsentiert.

cTubes führt automatisch Listen aus unterschiedlichsten Formaten und Strukturen zusammen und gleicht sie an. Alle autorisierten Anwender sind in Echtzeit auf dem aktuellsten Stand - ohne teure Serversysteme. Das Programm arbeitet datensatzorientiert, vermeidet aber die Komplexität herkömmlicher Datenbanken. Daten können automatisch aktualisiert werden ohne dass



eigene Anmerkungen verloren gehen, Änderungen lassen sich in der „Story" einfach nachvollziehen.

www.ctubes.com

MicroStrategy: Microsoft SQL Server 2005 Analysis Services

Business Intelligence Software-Anbieter MicroStrategy bietet den direkten Zugang zu den multidimensionalen Datenquellen Microsoft SQL Server 2000 und SQL Server 2005 Analysis Services an.

Business-Intelligence Software-Anbieter MicroStrategy hat den Ausbau seiner Partnerschaft mit Microsoft bekannt gegeben. Mit der BI-Software können Unternehmen ihre Informationsbasis standardisieren und auf im Unternehmen verteilte Datenquellen für die Entscheidungsfindung zugreifen. Die Unterstützung von SQL Server 2005 Analysis Services erlaubt es den MicroStrategy Kunden, Daten der Analysis Services für Berichte und Analysen zu nutzen und mit anderen Quellen zu verknüpfen, um einen tieferen Einblick in ihre Geschäftsprozesse zu erhalten, sowie Trends frühzeitig zu erkennen, die bislang unentdeckt blieben. MicroStrategy 8 nutzt die Industriestandards Web Services und XML for Analysis (XMLA), um eine Verbindung zu den SQL Server Analysis Services aufzubauen. Neben einem übersichtlichen Web Interface sollen die Anwender vor allem von der Skalierbarkeit der integrierten MicroStrategy Architektur und den Leistungsmerkmalen der Reporting-Funktionen profitieren. Die neu hinzugekommen Zugriffsmöglichkeit erweitern die bestehende Integration mit einer ganzen Reihe an Microsoft-Produkten. Das Unternehmen plant darüber hinaus auch in Zukunft eine kontinuierlich verbesserte Integration mit SQL Server 2005 Analysis Services, um bei neuen Releases die Stärken der Analysis Services auch der eigenen BI-Plattform ausnutzen zu können.

www.microstrategy.at

Schneller, stärker, robuster – ein echtes Arbeitstier!

Der neue Netzwerk-Laserdrucker 8026DN steigert die Effizienz am Arbeitsplatz – mit bis zu **26 Seiten / Min in Farbe und 35 Seiten / Min in Schwarz-Weiß** und dem Farbkick für elektronische Formulare.

- **Intellifilter Formularmanagement**
- **bis 1200 dpi Bildqualität**
- **Papierzufuhr für mehr als 2000 Blatt**
- **Secure Printing**

www.tallygenicom.at

TallyGenicom > Power to Print

Ihr Partner in Business Printing

CIO GIPFEL
INTEGRATION VON PROZESSEN UND TECHNOLOGIEN
a marcusevans event

Neunter Gipfel für Informationstechnologie

26. - 28. November 2006 | Raffles Le Montreux Palace | Montreux | Schweiz

Suchen Sie erstklassige Networkingmöglichkeiten mit Kollegen gleicher Verantwortungsebene?

Auch in diesem Jahr treffen sich die Entscheidungsträger aus dem Bereich der Informationstechnologie auf dem **CIO Gipfel** zum Gedanken- und Meinungsaustausch. Im Mittelpunkt der Case Study Präsentationen, Diskussionsrunden und Vier-Augen-Gespräche stehen unter anderem folgende Themenschwerpunkte:

- IT-Strategien und Best Practice
- Prozessoptimierung
- Kosteneinsparungspotenziale
- Zukunftsszenarien und Change Management

Wir freuen uns, bereits jetzt die CIOs folgender Unternehmen als **Referenten** begrüßen zu dürfen: Henkel KGaA, Austrian Airlines, Winterthur Versicherung, Vattenfall Europa AG, Villeroy & Boch AG, HOCHTIEF Aktiengesellschaft, E-Plus GmbH & Co.KG, T-Online International AG, E-Plus GmbH & Co. KG, Tetra Pak SA International, Novartis International und Deutsches Zentrum für Luft- und Raumfahrt e. V.

Vorsitz und Moderation: Prof. Dr. Helmut Krcmar, Lehrstuhlinhaber für Wirtschaftsinformatik an der Technischen Universität München und **Wolf-Dietrich Lorenz**, Chefredakteur der Publikation IM - Die Fachzeitschrift für Information Management & Consulting

Eine Teilnahme ist bei dieser Premiumveranstaltung nur auf Einladung möglich. Ihre Bewerbung bzw. Ihre Anfrage für weitere Informationen richten Sie bitte an Daniel Schuster, Marketing Manager, DanielS@marcusevanscy.com, Tel. +357 22 849 308.

marcusevans summits

www.ciogipfel.com

Business Blogs - Neue Chancen für Unternehmen

Ob Weblogs wirklich die Revolution im Internet bedeuten, werden wir wohl erst in ein paar Jahren wissen. Fakt ist aber, dass sich die Zahl der Blogs rasant vermehrt. Immer häufiger sind es Unternehmen, die sich im Blogging versuchen. Mit Twoday Business bietet die Wiener New Media Knallgrau ein Produkt an, das auch kleinen Unternehmen einen raschen und billigen Zugang zur Blogosphäre ermöglichen soll.

Christian Henner-Fehr

Business Blogs sind nicht nur für große Unternehmen eine Möglichkeit, mit ihren Stakeholdern zu kommunizieren. Auch oder gerade für kleine oder mittelständische Unternehmen können Blogs ein ideales Kommunikationsinstrument sein. Egal ob es sich dabei um eine Modelagentur (www.modelwelt.ch/blog) oder eine Rechtsanwaltskanzlei (www.lawblog.de) handelt. Auch St. Anton am Arlberg setzt auf Blogging (http://stantonamarlberg.blogs.com), um mit seinen (zukünftigen) Besuchern zu kommunizieren. Für Dieter Rappold, Gründer und Geschäftsführer der Knallgrau New Media Solutions GmbH, spielt die Größe der Unternehmen keine Rolle. „Schließlich arbeiten die Kleinen hier mit den gleichen Waffen. Am Ende macht immer der Content den Erfolg des Blogs aus." Ein Weblog ist schnell eingerichtet, schließlich handelt es sich dabei im Grunde um ein einfaches Content Management System. Webdesign-Kenntnisse sind dafür nicht notwendig. Auch die Bedienung ist sehr einfach. „So einfach, dass unsere Kunden das in der Regel ohne unsere Hilfe schaffen", berichtet Rappold von seinen Erfahrungen. Und über die verfügt er, hat sich seine Agentur doch seit mehreren Jahren auf Weblogs spezialisiert und vor drei Jahren mit www.twoday.net das erste kommerzielle Weblog Hosting Portal in Österreich gelauncht. Ergänzt wurde dieses Portal nun durch Twoday Business (http://business.twoday.net), ein Angebot, dass sich mit speziellen Features an Unternehmen wendet. So lassen sich beispielsweise externe Quellen, die als RSS Feed zur Verfügung stehen, in das eigene Blog einbinden. Publish by Time ist für Unternehmen eine hilfreiche Funktion, die die Veröffentlichung eigener Beiträge zu einem vorher festgelegten Zeitpunkt erlaubt. Umfangreiche Statistikfunktionen geben dem Unternehmen die Möglichkeit, Informationen über die Akzeptanz des Blogs zu erhalten. „Ein Weblog ist immer das, was man daraus macht", antwortet Rappold auf die Frage nach der Qualität. „Weblogs sind Gespräche und für Gespräche muss man sich Zeit lassen", fügt er hinzu.

Die Broschüre „Was Sie schon immer über Weblogs wissen wollten" können Sie per E-Mail bei Dieter Rappold (dieter.rappold@knallgrau.at) bestellen.

www.knallgrau.at http://business.twoday.net

„Wer es schafft, Geschichten emotional rüberzubringen, hat beste Chancen, seine Zielgruppe auch wirklich anzusprechen und mit ihr zu kommunizieren." - **Dieter Rappold**, Gründer und Geschäftsführer der Knallgrau New Media Solutions GmbH

GEMEINSAM FÜR EIN SAUBERES WIEN

DIE 48ER

StaDt+Wien
Wien ist anders.

ROTE KARTE FÜR DEN MIST!

EINKAUFSWAGEN BITTE ZURÜCK ZUM SUPERMARKT.
MISTTELEFON 546 48

Von der Infrastruktur zum Unternehmensportal

Die Anforderungen an die IT-Abteilungen haben sich in den letzten Jahren deutlich gewandelt. Immer stärker rücken IT-Abteilungen mit den Geschäftsbereichen zusammen. Portale helfen dabei, in dem sie rollenbasierend und zentral administrierbare Oberflächen und Abläufe anbieten, entsprechend den Aufgaben der Mitarbeiter.

„Die reine Infrastruktur-Thematik steht oft nicht mehr im Mittelpunkt. Die Vorgaben an die IT-Abteilungen sind stark funktionsgetrieben und erfordern die Umsetzung businessnaher Projekte", erläutert Michael Botek, Geschäftsführer ITdesign. „Das Ziel ist es, leicht administrierbare Unternehmensprozesse über Portale zu realisieren, die möglichst einfach von den Mitarbeitern gehandhabt werden können."

Beim Infrastrukturspezialisten ITdesign hat man aus diesem Grund das Portfolio erweitert einen eigenen Consulting- und Programmierbereich aufgebaut, der sich Workflow- und Portallösungen, aber auch dem CRM-Thema widmet. Das Angebot richtet sich von der strategischen über die konzeptionelle Beratung bis zur Projektbegleitung und - je nach Kundenwunsch - bis zur Integration, um der Unternehmensphilosophie „möglichst alles aus einer Hand" weiter folgen zu können.

Interne Abläufe optimieren

Die Ausgangssituation ist oft dieselbe: Neben einer integrierten ERP-Lösung tummeln sich noch jede Menge weiterer kleiner Workflows, die aus Kosten und Zeitgründen alle nicht automatisiert sind. Den Mitarbeitern erwächst daraus ein hoher, vermeidbarer Aufwand. Das Wissen um die Funktionen ist nicht dokumentiert, was speziell bei Urlaubsvertretungen oder auch Jobwechseln zu Schwierigkeiten führt. Kontrollen sind sehr aufwendig oder oft nicht möglich. Fazit: Der Workflow im Unternehmen wird gebremst und die Produktivität gehemmt. „Mit einem Unternehmensportal kann man verschiedenste Applikationen und versionierte Dokumente unter einer Oberfläche zusammenführen und die Synergien nutzen", erklärt Botek. „Es ist als webbrowser-basierende Schnittstelle ausgeführt, die unternehmensweit über ein einheitliches Look-and-feel erreichbar ist. Portale sind zudem personalisierbar und mit ihnen lässt sich auch ein Teil der Administration direkt auf berechtigte User in den einzelnen Fachabteilungen übertragen, was eine große Zeitersparnis bringt."

„Mit einem Unternehmensportal kann man verschiedenste Applikationen und Dokumente unter einer Oberfläche zusammenführen und die Synergien nutzen." - **Michael Botek**, Geschäftsführer ITdesign

Ein zentraler Zugriff auf Informationen und Dokumente sowie die Abbildung interner Prozessabläufe sorgt zudem für eine steigende Transparenz in der Unternehmenskommunikation, erleichtert den Workflow und macht eine Kontrolle erst möglich. Die Suche nach Dokumenten erfolgt übergreifend in verschiedensten Applikationen, sie wird dadurch wesentlich beschleunigt und in den Ergebnissen verbessert.

Der Mehrwert stellt sich oft schon kurz nach Projektbeginn ein, wenn etwa das innerbetriebliche Formularwesen ins Portal eingebunden worden ist: Den Usern stehen auf Abhieb die richtigen Formulare sowie aktuellen Dienstanweisungen zur Verfügung, Urlaubsanträge oder Bedarfsmeldungen landen automatisch (und nachvollziehbar) bei den richtigen Ansprechpersonen im virtuellen Briefkasten.

Ein Portal bietet Wachstumschancen

Für die IT-Abteilungen, die von Seiten der einzelnen Geschäftsbereiche zunehmend mit dem Wunsch nach einer solchen zentralen Schnittstelle konfrontiert werden, stellt sich die Frage nach einer möglichst effizienten und zugleich ressourcenschonenden Umsetzung. „Man sollte hier konzeptionell vorgehen und die Anforderungen aus den Fachbereichen wirklich gut kennen und möglichst genau schriftlich festhalten. Erst dann ist man für die weiteren Projektschritte gerüstet", meint Botek. „Auch bei der Softwareauswahl gibt es viele Möglichkeiten." Man kann auf Open-Source-Programme zurückgreifen oder beispielsweise eine Lösung umsetzen, die auf den Microsoft-Windows-SharePoint-Services basiert.

Das Portal kann je nach Bedarf durch die Einbindung weiterer Applikationen ausgebaut werden. „CRM wird in diesem Zusammenhang immer mehr zum Thema", meint Botek. In weiterer Folge könnten auch externe Services für Geschäftspartner oder Kunden eingebunden werden.

Als „angenehmer Nebeneffekt" einer Portallösung werden auch die Sicherheitsbelange gleich auf den neuesten Stand gebracht - Rollendefinitionen und ein Berechtigungskonzept sorgen dafür, dass die einzelnen Fachabteilungen mit dem neuen Service effizient und zugleich sicher arbeiten können.

www.itdesign.at

Sun legt in Österreich zu

Der US-Computerriese Sun hat in Österreich im vergangenen Jahr vor allem mit Open-Source-Projekten gepunktet.

Conrad Gruber

Während Sun Microsystems derzeit weltweit gerade eine schwere Phase mit Sanierungsmaßnahmen und Kündigungen durchmacht, scheint die Sonne in Österreich zu strahlen. Im abgelaufenen Geschäftsjahr stieg der Auftragseingang um 50%, der Marktanteil wurde um fast 10% ausgebaut, wie Geschäftsführer Bernhard Isemann erklärt. Genaue Zahlen blieb er mit dem Hinweis auf die Konzernpolitik, die die Weitergabe von Länderzahlen nicht erlaubt, allerdings schuldig.

Wurde das letzte Geschäftsjahr vor allem durch die Themen Identity Management und Server-Verkäufe dominiert, so setzt Sun auch weiterhin auf Open Source, um sein Geschäft voran zu treiben. „Durch die Unterstützung zahlreicher Open-Source-Projekte hat sich das Unternehmen in der Community schon positiv positioniert. Das wirkt sich natürlich auch bei den Hardwareverkäufen aus", erklärt Isemann.

Bei Open Source ergebe sich so etwas wie eine Umwegrentabilität, denn bei der Schaffung von Open-Source-Umgebungen steige neben dem Bedarf an Hardware auch jener nach umgebenden Support-Strukturen, begründet Isemann das Engagement von Sun in diesem Bereich.

In Wien arbeitet Sun mit der Magistratsabteilung 14, dem Rechenzentrum der Gemeinde, bei der Entwicklung des Open-Source-Desktops zusammen. In der MA 14 selbst soll das von Sun ins Leben gerufene und unterstützte „OpenOffice" bis Ende des Jahres auf fast allen Arbeitsplätzen anstelle von Microsoft Office installiert sein. In den anderen Dienststellen der Gemeinde Wien kann OpenOffice „auf Wunsch anstelle bzw. zusätzlich zu Microsoft Office" installiert werden. Etwa 1.000 der rund 19.000 Arbeitsplätze benutzen bereits ausschließlich die freie Office-Version, sagt Peter Pfläging von der MA 14. Durch die Ähnlichkeit in der Handhabung von Microsoft Office und OpenOffice würden keine Umsteigerschulungen nötig. Zusätzlich werde der Mozilla Firefox als Standardbrowser verwendet. In einigen Dienststellen wie z. B, der Magistratsabteilung Brükkenbau (MA 29) seien Projekte zum Umstieg auf das so genannte „Wienux" im Laufen

Zusammen mit dem Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur wurde von Sun auch der so genannte „Schuldesktop" entwickelt, der nun österreichweit zur Auslieferung kommen soll. Zusammen mit den etablierten Lernplattformen können so auf der Basis des OpenSuSE-Linux-Desktops und mit Suns StarOffice, dem kommerziellen Ableger von OpenOffice, die vorgegebenen Lehrpläne an Österreichs Schulen im IT-Bereich erfüllt werden. Laut Robert Kristöfl vom Unterrichtsministerium sei damit auch der im Lehrplan vorgesehene Unterricht in zwei Betriebssystemwelten „komfortabel durchführbar". Der Schuldesktop stelle auch eine wichtige Ergänzung zum Aufbau des österreichweiten Bildungsportal-Verbundes dar, betonte Kristöfl. Damit werde zur Zeit ein schulweit einheitliches und E-Government konformes Anmeldeverfahren für Schul- und Lernportale schrittweise eingeführt.

„Durch die Unterstützung zahlreicher Open-Source-Projekte hat sich das Unternehmen in der Community schon positiv positioniert." - **Bernhard Isemann**, Geschäftsführer Sun Österreich

Weltweit ist Sanierung angesagt

Aber zurück zu Sun: Das Unternehmen muss sich trotz der regionalen Erfolge weltweit auf eine länger dauernde Sanierung einstellen. Im Zuge der Sanierungsbemühungen im Konzern sollen allein in Deutschland 130 Jobs wegfallen. International will Sun in den nächsten Monaten 4.000 bis 5.000 Beschäftigte kündigen, das sind bis zu 13% der gesamten Belegschaft.

Der neue Sun-Chef Jonathan Schwartz will vor allem in der Verwaltung einsparen.

Der Mitarbeiterstand von Sun Österreich beträgt rund 50 Personen. Trotz der konzernweiten Sparmaßnahmen sollen aber keine Mitarbeiter abgebaut werden. Die Gründe sind neben den oben geschilderten Geschäftserfolgen auch der Gewinn von Neukunden wie der mobilkom austria und Sony Österreich in der Multimedia-Sparte.

www.sun.at

„Wir sind zum Wachstum verdammt“

Die aktuelle IT-Services-Studie des Marktforschers IDC sorgt bei Raiffeisen Informatik (R-IT) für gute Laune. Die Nummer zwei unter den österreichischen Dienstleistern konnte den Abstand zu Marktführer SBS weiter verringern und entwickelte sich 2005 mit satten Umsatzsteigerungen deutlich besser als der Gesamtmarkt. R-IT-Chef Wilfried Pruschak erläutert im MONITOR-Gespräch seinen Erfolgskurs.

Alexander Hackl

„In einer Schlüsselbranche wie der IT braucht Österreich starke heimische Unternehmen.“ **Wilfried Pruschak**, Geschäftsführer Raiffeisen Informatik

IDC beschreibt Österreich als einen reifen Markt, in dem der Konkurrenzkampf die Preise drückt. Was machen Sie besser als die anderen?

Wir haben uns auf das Geschäftsfeld Outsourcing konzentriert. Nach dem Platzen der New-Economy-Blase ist in den Firmen das Bewusstsein zurückgekehrt, dass IT ein Rationalisierungsinstrument ist. Diese Kosten-Nutzen-Betrachtungsweise hat vor allem in Unternehmen mit hohem organisatorischen Reifegrad die Frage aufgeworfen: Kann mir diese Leistung ein Externer nicht schneller, effizienter, günstiger erbringen? Das hat ein neues Geschäftsmodell entstehen lassen. Im Grunde machen wir seit 35 Jahren Outsourcing für unseren Eigentümer. Die Grundidee war, dass sich die Raiffeisen Bankengruppe auf ihr Kerngeschäft konzentrieren kann. Seit 2001 holen wir uns auch massiv externe Kunden, denn professionelle IT ist branchenneutral. Wir wollen IT quasi aus der Steckdose liefern. Diesem Anspruch muss auf lange Sicht die ganze Branche gerecht werden.

Neuester Großkunde ist die Mannheimer Versicherung.

Nach der Übernahme der Mannheimer durch Uniqa hat eine Analyse ergeben, dass es wesentlich günstiger ist, das Rechenzentrum nach Wien auszulagern. Das kann durchaus Schule machen. Österreich hat hervorragende Standortbedingungen. „IT made in Austria“ könnte zu einem internationalen Markenzeichen werden.

Laut IDC werden öffentliche Investitionen in den nächsten Jahren der Umsatztreiber bei IT-Services sein. Müssen Sie sich da nicht mehr engagieren?

Die Schwierigkeit ist, dass wir mit unseren Kernkompetenzen die gleichen Bereiche wie das Bundesrechenzentrum abdecken. Aber wir werden uns sicher strategisch mehr auf den öffentlichen Bereich konzentrieren. Das größte Wachstumspotenzial sehe ich aber derzeit im Gesundheitssektor.

Raiffeisen Informatik macht drei Viertel des Umsatzes mit Outsourcing-Services, spüren Sie die von IDC diagnostizierte Marktstagnation?

In einem kleinen Markt wie Österreich sind die Marktzahlen sehr projektabhängig - je nachdem, ob es gerade große Outsourcing-Deals gibt oder nicht. Über die letzten Jahre betrachtet hat Outsourcing das Wachstum getragen. Letztes Jahr hatten wir allerdings die stärksten Zuwächse in den Bereichen System-Integration und Software-Support und Installation.

Wird sich der Konsolidierungsprozess am Anbietermarkt fortsetzen?

Ich erwarte einen weiteren Konzentrationsprozess. Der Grund für unsere Öffnung für externe Kunden war die Erkenntnis, dass Unternehmen, die nur im Captive-Bereich (für den Eigentümer, Anm.) tätig sind, über kurz oder lang in die Kostenschere kommen werden. Wir sind zum Wachstum verdammt. Die Frage ist: Wie schaffe ich neue Ertragspotenziale. 1999 hatten wir 300 Mitarbeiter und 300 Mio. Schilling Umsatz. Heute sind es 900 Mitarbeiter und 360 Mio. US-Dollar Umsatz - eine immense Produktivitätssteigerung.

Ihr größter Mitbewerb SBS könnte Ihnen gerüchteweise bald abhanden kommen - zumindest in der heutigen Form.

Persönlich und als Österreicher täte mir das leid. Zum Glück sind wir mit unseren rein österreichischen Eigentümern, der großen Wert auf Eigenständigkeit legt, diesem Räderwerk der Globalisierung nicht ausgesetzt. In einer Schlüsselbranche wie der IT braucht Österreich starke heimische Unternehmen.

Ist Ihr nächstes Ziel, Nummer eins zu werden?

Natürlich. Das wäre eine tolle Erfolgsgeschichte, als österreichisches Unternehmen in einer globalisierten Branche größter IT-Dienstleister zu sein. Die nächste Vision ist dann zwangsläufig die Internationalisierung. Wie schaffen wir es, diese österreichische Erfolgsgeschichte in ein grenzenloses Europa zu transponieren. ❑

Unternehmen & Markt

R-IT erwirtschaftete 2005 einen Gesamtumsatz von 285 Mio. Euro und hält damit bei einem Marktanteil von 10,4%: Mit fast 12 % Wachstum entwickelte sich das Unternehmen neunmal stärker als der Gesamtmarkt, der nur ein mageres Wachstum von 1,3% auf rund 2,6 Mrd. Euro verzeichnete.

Die meisten R-IT-Kunden kommen traditionellerweise vor allem aus dem Banken-, Finanz- und Versicherungssektor. Im öffentlichen Sektor ist Raiffeisen Informatik mit 11% Umsatzanteil eher unterdurchschnittlich vertreten. Zum Vergleich: Siemens Business Services (SBS) machen 36% ihres Umsatzes im öffentlichen Bereich.

Insgesamt stagniert der österreichische IT-Outsoucing-Markt. Zwar bleibt er mit 36,2% Anteil am gesamten IT-Services-Markt ein wichtiger Faktor, aber 2005 war mit 0,7% Wachstum alles andere als ein fettes Jahr: Konzentrationsprozess und erhöhter Wettbewerbsdruck haben IDC veranlasst, die geschätzte Wachstumsrate für den österreichischen IT-Services-Markt 2006-2010 von 6,7 auf 3,9% pro Jahr deutlich zu revidieren.

Applikationsbeschleunigung

Packeteer stellt neue Betriebssystem-Version zur Unterstützung von Beschleunigung und Konvergenz vor.

Packeteer hat die nächste Betriebssystem-Generation für seine PacketShaper-Appliances vorgestellt. Sie integriert Applikationsbeschleunigung, Einblick in Netzwerk- und Applikationsparameter (Visibility), Kontrolle und Kompression in einem System. Zusätzlich verfügt die neue Version 8.0 über Technologien für die Überwachung der Sprach- und Videoqualität sowie Echtzeitkompressionsfunktionen. Sie sollen es den Anwendern mit konvergenten Netzwerken ermöglichen, den zunehmenden Sprach- und Video-Datenverkehr zwischen Niederlassungen zu regeln, ohne teure Bandbreite hinzukaufen zu müssen.

Die Architektur enthält die neue Funktion „Xpress TCP Acceleration", die die Performance kritischer Geschäftsanwendungen erheblich verbessern soll, etwa die Übertragung großer Dateien, die Datenbanksynchronisation, die Spiegelung von Datenzentren und verteilte Backups.

Xpress HTTP beschleunigt Web- und XML-Anwendungen durch einen schnellen Verbindungsaufbau, intelligente Analyse, Abrufe und das Vorladen von Objekten und Inhalten. Neue Funktionen für die Überwachung der Sprach- und Videoqualität untersuchen den „Real Time Protocol"-Datenverkehr (RTP) nach Jitter, Verzögerung und Paketverlusten. Zusätzlich komprimiert Version 8.0 Datenverkehr in Echtzeit und erweitert so die Bandbreitenkapazität für mehr Sprach- und Video-Datenübertragungen.

www.packeteer.de

„Durch die Integration fortschrittlicher Beschleunigungstechniken als Module innerhalb von Version 8.0 liefern wir eine Plattform, die Monitoring, Shaping, Kompression und Beschleunigung in einem einzigen System integriert." - **Christoph Weiss**, Packeteers Regional Manager für die DACH-Region

„MIS BI-Day 2006"

MIS Austria GmbH veranstaltet dieses Jahr bereits zum vierten Mal den MIS BI-Day.

Business Intelligence und Corporate Performance Management stehen am 11. Oktober 2006 im Zentrum des im EVN Forum in Maria Enzersdorf abgehaltenen MIS BI-Day 2006. Unter dem Motto „Empowering business. Empowering people." soll Besuchern die Möglichkeit geboten werden, sich umfassend über die Themenbereiche BI und CPM zu informieren, aber auch direkt mit Experten und Anwendern über analytische Lösungen zu diskutieren. Generell richtet sich der MIS BI-Day an Vorstände und Geschäftsführer sowie Entscheidungsträger aus den Bereichen Controlling, Rechnungswesen, Finanzen, Marketing, Vertrieb, IT und SAP-Projektleiter.

www.misag.at/BI-Day

„ITdesign ist ein Partner, mit dem man Pferde stehlen kann", so Harald Pabst, EDV-Leiter MEC Magna Racino, zur Realisierung einer komplett neuen, hochverfügbaren EDV-Infrastruktur mit Mehr-Node-Cluster. Zufriedene Kunden – das oberste Ziel von ITdesign, dem unabhängigen Dienstleister auf dem österreichischen IT-Markt.

www.itdesign.at

ITdesign
software projects & consulting

Teure Eigenbrötlerei

Nichts macht eine SAP-Installation teurer als Eigenentwicklungen. Dennoch werden sie viel zu oft eingesetzt, zeigt eine Experton-Analyse. Trotz gewaltiger Kosten: Einige der Individualerweiterungen werden nicht ein einziges Mal genutzt.

Andreas Roesler-Schmidt

Eigentlich sollen SAP-Systeme ja die Wirtschaftlichkeit in den Unternehmensabläufen erhöhen. Doch laufen die Systeme selbst so wirtschaftlich wie sie könnten beziehungsweise sollten? Das Beratungsunternehmen Experton Group ist dieser Frage gemeinsam mit West Trax nachgegangen. Einer der Kernpunkte sind dabei die Auswirkungen von Eigenentwicklungen.

Drei Viertel der im Rahmen der Analyse untersuchten Systeme haben einen nach Experton-Angaben viel zu hohen Anteil an Eigenentwicklung und schleppen diesen über Jahre hinweg mit. Das wäre nicht weiter schlimm, wenn diese Eigenentwicklungen auch sinnvoll eingesetzt würden. Allerdings stellen Diskrepanzen zwischen IT-Abteilungen und Fachabteilung den Nutzen in Frage. Mehr als die Hälfte der von der IT kostenintensiv gewarteten und gepflegten Programme werden von den Fachbereichen gar nicht oder nur äußerst selten genutzt.

Nur wenig besser ist das Bild bei den tatsächlich intensiv genutzten Eigenentwicklungen: Rund ein Viertel der meistverwendeten individuellen Erweiterungen könnten eigentlich in den (kostengünstigeren) Standard übergeführt werden.

Durch beides entstehen unnötige Kosten, die vermeidbar wären, würde man denn die Ursachen erkennen. Nach Aussagen der Experton Group schlummern hier Einsparpotenziale von jährlich bis zu zwei Mio. Euro pro SAP-System und darüber hinaus Projektlaufzeitreduzierungen von bis zu 50%. Das sind freilich Maximalwerte für sehr große Organisationen. Immerhin noch bis zu 500.000 Euro jährliche Wartungs- und Pflegekosten lassen sich aber laut der Analyse selbst in „kleineren" SAP-Systemen mit bis zu 500 Usern einsparen.

Dieses Sparpotenzial entspricht im Umkehrschluss den Kosten, die mangelnde Abstimmung zwischen tatsächlich genutzten und von der IT gepflegten Funktionalitäten in der Software verursachen. Für viele Unternehmen ist der Betrieb der SAP-Systeme so zur größten Kostenposition im gesamten IT-Budget geworden. Das Management steht diesem Problem oft machtlos gegenüber.

„Viele sehen zwar die hohen Kosten, erkennen aber nicht die Ursache", meint Brian Rogers, Director Advisor der Experton Group. Oft stehen den IT-Organisationen die Ressourcen und das Know-how nicht zur Verfügung, diese Untersuchungen durchzuführen. Um der Wirtschaftlichkeitsfalle der SAP-Eigenentwicklungen zu entgehen, rät die Experton Group, was eigentlich ohnehin selbstverständlich sein sollte: „Da sich Eigenentwicklungen sehr zeit- und kostenintensiv für ein Unternehmen auswirken, sollten sie nur dann eingesetzt werden, wenn es der Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens dient und kein vergleichbarer Standard verfügbar ist." Allerdings zeigt das Ergebnis der Nutzungshäufigkeitsanalyse, dass vorhandene Eigenentwicklungen in den analysierten Unternehmen nur zu etwa einem Viertel intensiv genutzt wurden. Über ein Drittel der vorhandenen Programme wurden nicht ein einziges Mal aufgerufen. Mangelnde Systemtransparenz verhindert, dass Unternehmen die Lücke zwischen implementierter und genutzter Funktionalität erkennen. Hier scheint es vor allem immer noch Verbesserungsbedarf zu geben, wie die Anforderungen der Fachabteilungen mit den Tätigkeiten der IT-Abteilungen in Einklang zu bringen sind.

Die Web-Services-Lösung fürs mobile Warehouse

GOERING iSeries Solutions hat auf Basis der Windows-Mobile-.NET-Technologie ein grafisches Benutzerinterface für mobile Funkscanner entwickelt. Die mit der Infrastruktursoftware ApplinX der Software AG realisierte Lösung ist überall dort einsetzbar, wo Unternehmen ihre Lagermitarbeiter mit tragbaren und handlichen Endgeräten ausrüsten wollen, um Produktivität, Durchsatz und Transparenz im Lager zu erhöhen.

Wie weit ein Unternehmen die Automatisierung seiner Lagerwirtschaft treiben sollte, ist bei weitem nicht nur eine Frage des Geldes, das es dafür investieren kann. Große Schwankungsbreiten beim täglichen Warenumschlag, eine Vielzahl unterschiedlicher Verpackungsgrößen und viele andere Gründe lassen es häufig ratsamer erscheinen, auch weiterhin auf den Einsatz von Menschen zu setzen. Die allerdings müssen dann auch so optimal wie möglich gesteuert werden. Irgendwelche Formen von Zettelwirtschaft gehören ebenso wenig dazu wie lange Laufwege im Lager oder Leerfahrten mit einem Stapler, nur um sich an einer zentralen Station einen neuen Auftrag abzuholen.

Die Chancen von Datenfunk richtig nutzen

Mobile, datenfunkbasierende Lösungen versprechen in diesem Umfeld handfeste Vorteile. Die Lagermitarbeiter erhalten zeitnah dort, wo sie gerade sind, ihre Aufträge, können unmittelbar nach deren Erledigung Bericht erstatten und den nächsten Auftrag ausführen. Informationen über ein- und ausgehende Waren werden in Echtzeit an die Lagersoftware gemeldet, wodurch zum Beispiel zeitversetzte Batchläufe wie bei einer Abwicklung mit Hilfe diverser Papierformulare entfallen und so Rechnungen oder auch Einkaufsaufträge sofort erstellt werden können, wenn bei einer Ware der definierte Meldebestand erreicht wird. Und im Sinne einer permanenten Inventur haben die verantwortlichen Mitarbeiter stets einen aktuellen Überblick über den gesamten Lagerbestand. Produktivität und Transparenz im Lager werden somit entlang der gesamten Wertschöpfungskette im Warehouse deutlich erhöht.

Diese überzeugenden, durchaus auch rechenbaren Vorteile sorgen dafür, dass „der Bedarf nach mobilen Datenfunklösungen für die Lageroptimierung gerade im Mittelstand enorm ist“, bestätigt Andreas Göring, Chef der GOERING iSeries Solutions. Das Softwarehaus aus Bruchsal blickt auf eine langjährige ERP-Dienstleistungserfahrung zurück und bietet speziell für die iSeries-Welt eine Reihe von „kleinen, aber feinen Tools“ rund um MS Office und den XML-Standard. Als weiteres Geschäftsfeld hat GOERING mittlerweile „mobile Warehouse-Lösungen“ etabliert und im Frühjahr 2006 mit iMwarehouse eine Lösung auf den Markt gebracht, die gegenüber konkurrierenden Ansätzen insbesondere durch ihre Plattformunabhängigkeit, Stabilität und Ergonomie besticht. Gleichzeitig wurde iMwarehouse nach den aktuellen Design-Prinzipien Serviceorientierter Architekturen als Web-Service realisiert und kann ohne jeglichen Eingriff in die Programmlogik bestehender Warehouse-Management-Systeme eingesetzt werden.

ApplinX als Web-Service-Enabler

iMwarehouse besteht aus zwei Komponenten: einem tragbaren Funkscanner mit Dialogführung für die Endbenutzer im Lager sowie der Infrastruktursoftware ApplinX, mit der ein Web-Service für die Kommunikation mit der zentralen Lagersoftware realisiert wurde. Die technischen Details erläutert Andreas Göring: „Im Bereich der PDA hat Windows CE eine sehr starke Verbreitung gefunden und auch vermehrt Einzug in die Lagerlogistik gehalten. Das Potenzial dieser Plattform geht weit darüber hinaus, wie sie heute häufig noch genutzt wird, nämlich als Telnet-Client mit schwer über Kommandozeilen zu bedienender Terminal-Emulationssoftware. Zunächst haben wir daher mit Hilfe der Windows-Mobile -.Net-Technologie aus dem Funkscanner einen Rich-Client entwickelt.“ Der bietet mit Bedienelementen wie Optionsboxen nicht nur deutlich komfortablere Dialogmöglichkeiten im Vergleich zu Telnet- und auch HTML-Clients. Der iMwarehouse-Client ist zum Beispiel außerdem in der Lage, im Fall von Funkstörungen Daten zu puffern und selbständig den ApplinX-basierenden Web-Service für den Zugriff auf die Lagersoftware aufzurufen, was eine sehr hohe Betriebsstabilität im täglichen Einsatz garantiert.

„Mit ApplinX lassen sich bestehende Prozesse und Transaktionen sehr einfach beschreiben und auf modernen Endgeräten umsetzen.“ - **Andreas Göring**, Chef der GOERING iSeries Solutions.

Im iMwarehouse-Konzept kommt ApplinX eine Schlüsselrolle zu, bestätigt Andreas Göring, der sich im Vorfeld mit ähnlichen Infrastrukturlösungen beschäftigt hatte: „Das Produkt bewährt sich schon seit einigen Jahren auf dem Markt und ist für die Realisierung von Web-Services einzigartig geeignet.“ Indem ApplinX auf Ebene der Bildschirmtransaktionen arbeitet, also im iSeries-Bereich etwa die 5250-Datenströme wrappt und mit entsprechenden GUI-basierenden Dialogen verknüpft, ist keinerlei Eingriff in die Programmlogik auf dem Host erforderlich. „Mit ApplinX lassen sich bestehende Prozesse und Transaktionen sehr einfach beschreiben und auf modernen Endgeräten umsetzen. iMwarehouse kann damit innerhalb weniger Tage unter Berücksichtigung der individuellen Kundenanforderungen eingeführt werden und bietet einen Return-on-Investment von deutlich unter einem Jahr“, so Göring. Und da ApplinX auch beliebige andere Bildschirmtransaktionen nach dem gleichen Prinzip verarbeiten kann und überdies als reine Java-Applikation auf Serverplattformen wie Windows, Unix, Linux oder Solaris gleichermaßen einsetzbar ist, sieht Göring ein großes Marktpotenzial für iMwarehouse auch außerhalb der iSeries-Welt überall dort, wo Unternehmen ihre bestehenden Warehouse-Management-Systeme um innovative Logistikkonzepte erweitern wollen.

www.softwareag.at

Großes Optimierungspotenzial bei RFID: Funkwellen übernehmen die Kontrolle

Die drahtlose Funktechnologie RFID steckt noch in den Kinderschuhen. In Handel, Logistik und Security stehen viele Möglichkeiten offen.

Conrad Gruber

Seit der Ausgabe der neuen Reisepässe in Österreich kommt es hierzulande gewissermaßen „schleichend" zu einem bevölkerungsweiten Einsatz der Funktechnologie RFID (Radio Frequency Identification). Denn in jedem der neuen Chip-Reisepässe ist im vorderen Einband auch ein solcher Funksender eingebaut - um Reisepassdaten an den Grenzkontrollstellen berührungslos und damit einfacher auslesen zu können.

Im Großteil der Bevölkerung findet dies wenig Beachtung, was den interessanten Einsatzmöglichkeiten der RFID-Technologie aber keinen Abbruch tut. Denn die Variantenvielfalt ist groß: im Einzel- und Großhandel genau so wie in allen Spielarten der Logistik, letztlich auch in Kombination mit Zutrittssystemen, Zeitüberwachung, Diebstahlschutz und auch im Gesundheits- und Pflegebereich.

Es besteht Nachholbedarf

Welcher Nachholbedarf hier herrscht, lässt sich zum Beispiel im mittelständischen Einzelhandel absehen: Besonders im Logistikbereich bei Klein- und Mittelbetrieben ist enormes Optimierungspotenzial vorhanden, wobei die RFID-Technologie an dieser Stelle neue Wege aufzeigt, um den Anforderungen nach verbesserter Qualität und geringeren Lieferzeiten passend zu begegnen. Vorteilhaft bei der Verwendung von RFID ist in erster Linie die hohe Qualität und die Schnelligkeit der erhobenen Daten, wissen Experten wie Michael Hompel, Chef des deutschen Informationsforums RFID.

Während in der Lagerhaltung trotz bereits bestehender Verwaltungssysteme lange Suchzeiten besonders durch nicht erfolgte oder fehlerhafte Datenaufnahmen die Regel sind, mangelt es in der Produktion oftmals an der Aktualität und Genauigkeit der Daten. Die Folge sind hohe Ineffizienzen bei Produktionsplanung und -steuerung.

„Neben Logistik und Handel werden insbesondere auch die Verbraucher von RFID profitieren", ist Hompel überzeugt. In Krankenhäusern könnten RFID-Chips zur Verwaltung von Medikamenten und Patientendaten eingesetzt werden, Medikamentenpackungen etwa mittels Funkwellen identifiziert werden.

In der Zeiterfassung und bei Zutrittskontrollsystemen könnten RFID-Chips ebenfalls gute Dienste leisten. Bei diesen Einsatzmöglichkeiten stehen allerdings Bedenken der Datenschützer einer effizienteren Abwicklung der Berechnung von Arbeitszeiten gegenüber, die in vielen Betrieben sogar noch mit herkömmlichen Stechkartensystemen oder zumindest mit Magnetkarten erledigt wird.

Günter Karjoth, RFID-Spezialist am IBM-Forschungszentrum in Zürich, nennt noch weitere Anwendungsmöglichkeiten, etwa Tickets, Kundenkarten, Bibliotheken-Leihausweise und vieles andere. In der Schweiz trat kürzlich sogar die Pflicht zur RFID-Kennzeichnung für Hunde in Kraft. Diese bekommen den kleinen Sender künftig implantiert. In diversen In-Lokalen Europas ist es chic geworden, mittels eines unter die Haut geschobenen RFID-Chips Zutritt zu bekommen und Getränke zu bezahlen.

„Neben Logistik und Handel werden insbesondere auch die Verbraucher von RFID profitieren." - Dr. **Michael Hompel**, Chef des deutschen Informationsforums RFID

Künftige Einsatzgebiete sind etwa auch die Geschwindigkeitskontrolle bei Autos (Section Control), meint Karjoth. Im Gesundheitsbereich eigne sich auch der so genannte „VeriChip", eine Art unter die Haut des Menschen eingepflanzte E-Card mit medizinischen Daten. Die Europäische Zentralbank überlege sogar, Geldscheine zur Falschgeldbekämpfung mit RFID-Chips auszustatten.

Aufbringung von RFID-Tags (Bild: Dematic)

Logistig und Zugangskontrolle als Wachstumsbereiche

Einer der europäischen Hersteller von RFID-Anwendungen ist zum Beispiel die niederländische Firma Smartrac. Der RFID-Produzent konzentriert sich neben der Produktion von RFID-Chips für Kredit- und Bankkarten im Bereich E-Payment sowie für E-Passports, kontaktlose Reisepässe und Führerscheindokumente im High-Security-Bereich auch auf sein Standard-Segment. Hierbei werden Chips für kontaktlose Karten im öffentlichen Nahverkehr und Zutrittskontrollen sowie Tags und Labels zur Tieridentifikation produziert. „Wir erwarten in diesem Segment weiteres Wachstum, besonders im Bereich Logistik und Zugangskontrolle", sagt Smartrac-Sprecher Max Hohenberg.

Als Weltmarktführer „im Bereich der Verwendung von elektronischen Komponenten in Logistiklösungen auf Basis von RFID" bezeichnet sich die Siemens-Tochter Dematic in Linz, der es vor allem um „die Einbettung einzelner Elemente in ganzheitliche IT-Lösungen" geht.

Neben RFID-Komplettlösungen zur Optimierung des Asset Tracking (z. B. von

Mehrwegverpackungssystemen) werde die Technologie zur Optimierung von Materialflüssen wie etwa Staplerleitsystemen oder Kommissionieranlagen eingesetzt, sagt Dematic-Geschäftsführer Roman Stiftner. In solchen Fällen sei die Einbindung von RFID-Systemen über eine Middleware in die Unternehmenssteuerung äußerst ratsam, also in ein Warehouse Management System oder in große ERP-Systeme wie SAP.

Zuletzt hat sich auch Philips in Österreich (beziehungsweise die neue Philips-Ausgliederung NXP) um den Einsatz von RFID-Chips verdient gemacht. Das Forschungs- und Entwicklungszentrum von NXP im steirischen Gratkorn kann dabei gleich mit einem Großauftrag aus den USA aufwarten: Das Unternehmen wurde vom US-Außenministerium neben Infineon als Zulieferer sicherer Halbleitertechnologie für die neuen elektronischen US-Reisepässe ausgewählt. Gegenstand des Auftrags ist ein kontaktloser Smart-Chip, von NXP Semiconductors in Gratkorn entwickelt, das laut NXP Österreich-Sprecher Alexander Tarzi als weltweites Kompetenzzentrum für Smart-Chip-Technologie bei NXP fungiert.

Sicherheitsfragen

All diese Dinge werfen allerdings eine Reihe von Sicherheitsfragen auf, meint IBM-Mann Karjoth, der an sich dem RFID-System aufgeschlossen gegenüber steht. Es sei nicht zu überprüfen, welche Daten letztlich am Chip gespeichert sind sowie wann und wohin er sie sendet; Bewegungsprofile und andere Daten können gesammelt oder Cookies auf den Chip gesetzt werden; in größerem Stil könne damit sogar Industriespionage betrieben werden. Karjoth: „Es lohnt sich also durchaus, wenn man sich Gedanken über datenschutzfördernde Techniken macht."

Ein bezeichnendes Beispiel dafür ist der Jeanshersteller Levi Strauss. Dieser hat neulich die ersten Jeans ausgeliefert, die mit RFID-Etiketten ausgestattet sind. Im Rahmen eines Pilotprojekts mit einem US-Handelspartner sollen die RFID-Chips Barcodes ersetzen. In welchen Läden die markierten Hosen verkauft werden, wollte Levi Strauss nicht bekannt geben. „Die Etiketten tragen dieselben Informationen wie Barcodes, also den Namen des Produkts, Größe und Farbe. Mit diesen Informationen können die Händler ihren Bestand leichter kontrollieren", sagt Levi Strauss-Sprecher Jeffrey Beckmann. Die Datenschützer der Initiative „Caspian" (Consumers against Supermarket Privacy Invasion and Numbering) befürchten allerdings, dass durch die Markierung mit RFID-Chips Datenschutzbestimmungen und die Privatsphäre der Kunden verletzt werden könnten.

„Unternehmen wie Levi Strauss stellen RFID-Tests als harmlos dar, es handelt sich dabei aber um eine sehr bedenkliche Technologie", argumentiert Aktivistin Katherine Albrecht. Die Datenschützer befürchten, dass zahlreiche Informationen über die Träger der Jeans auf den Etiketten gespeichert werden könnten, diese können von jedem beliebigen RFID-Lesegerät, etwa an einer Supermarktkasse, abgerufen werden.

Vorerst will Levi Strauss die Chips nur in Anhänger-Etiketten integrieren. Gegen Benetton hat „Caspian" bereits einen Boykott initiiert, nachdem das Unternehmen angekündigt hatte, die Kleidungsstücke mit RFID-Etiketten auszustatten. Benetton hat die RFID-Tests daraufhin gestoppt.

Was

haben Frisch-Fracht-Speditionen

und Mineralölkonzerne

gemeinsam?

Beide Unternehmen entwickeln, erweitern und integrieren ihre Anwendungen mit der innovativen Technologie von InterSystems. Als weltweit erfolgreiches Softwareunternehmen mit mehr als 28 Jahren Erfahrung unterstützen wir auch Sie dabei, wenn es darum geht, Zeit und Geld zu sparen! Entdecken Sie jetzt das Erfolgsgeheimnis führender Unternehmen aller Branchen und **Innovationen** von **InterSystems**

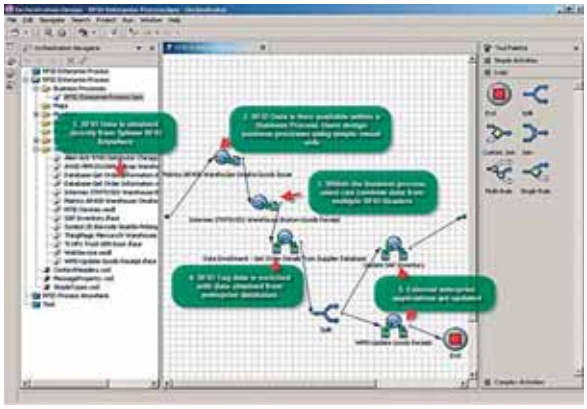
Machen auch Sie
Ihre Anwendungen erfolgreicher:
www.InterSystems.de/Erfolg

InterSystems

InterSystems GmbH · Hilpertstr. 20a · D-64295 Darmstadt
Telefon +49.6151.1747-0 · Fax +49.6151.1747-11

RFID-Lösung zum Daten- und Geräte-Management

RFID Enterprise 2.0 für strategische Nutzung von RFID-Daten in einer SOA-Umgebung



Sybase hat mit RFID Enterprise 2.0 eine RFID-Lösung für das Management und die Integration von Daten sowie das Management von Netzen und Geräten vorgestellt. Unternehmen erhalten zugleich eine integrierte Entwicklungsumgebung (IDE) und eine Laufzeit-Engine.

Sie unterstützt das Design und das Zusammenspiel von Geschäftsprozessen und erlaubt das Hinterlegen von Regeln, die Transformation von Nachrichten, das Überwachen von Business-Aktivitäten sowie die Mobilisierung von Funktionen wie Warnmeldungen und Mitteilungen.

„Die meisten RFID-Pilotprojekte haben bisher eher taktische Ziele, etwa den Weg von Produkten und Waren zu verfolgen. So wichtig diese auch sind - die Fülle der von RFID-Systemen gesammelten Daten bietet den Anwendern viele strategische Informationen über ihre kritischen Geschäftsprozesse und damit zum Re-Engineering dieser Abläufe, die es zu nutzen gilt", sagte Theo Ruland, Geschäftsführer und Area Vice President Central Region, Sybase GmbH. „Voraussetzung ist, dass RFID-Systeme mit anderen Systemen in eine gemeinsame IT-Architektur integriert sind und dass alle Daten gemeinsam effizient gemanagt und ausgewertet werden können."

Dazu müsste eine Reihe technischer Herausforderungen gelöst werden. Das beginne mit dem Betrieb und dem Management des Netzwerks, um das Sammeln der RFID-Daten zu optimieren. Eine nach dem SOA-Paragidma entwickelte Middleware sei notwendig, um die RFID-Daten mit vorhandenen Systemen zu integrieren. Sie stelle gleichzeitig die Design-Werkzeuge und die Laufzeit-Engine zur Verfügung, um Geschäftsprozesse zu entwerfen, zu verwalten, zu orchestrieren und zu überwachen. Die enorme Menge an Massendaten, die RFID-Lösungen generieren, verlange schließlich nach einer leistungsfähigen Datenbank, die diese Daten effizient analysieren kann.

Sybase bietet mit RFID Enterprise solch eine Lösung auf Grundlage eines serviceorientierten Ansatzes, unter anderem mit folgenden Funktionen:

- Verwaltung der RFID-Geräte (wie Reader und Drucker), wobei die Lösungen unterschiedlicher Hersteller unterstützt werden. Die Verwaltung der Geräte wird erheblich vereinfacht.
- Multi-Protokoll-Support von der Datensimulation über die Verarbeitung bis zu Reports. Dabei werden die RFID-Tags nach dem Lesen decodiert und die Daten bei Bedarf wieder codiert, etwa für Druck und Versand.
- Die eclipsebasierte integrierte Entwicklungsumgebung (IDE) und die leistungsfähige Laufzeit-Engine erlauben das Routing von Events, die Transformation von Messages, das Design von Services, u. a. m. Damit können beispielsweise Informationen gefiltert und aufgrund von Events - wie etwa einem Lagerzugang - vom RFID-Reader an das ERP-System weitergegeben werden.
- Das Datenbankmanagement-System bietet die Möglichkeit zur Verschlüsselung von Daten direkt auf der Festplatte, Smart Partitions sowie eine patentierte Abfragetechnologie, mit der RFID-Massendaten ausgewertet werden können. Die Datenbank erlaubt außerdem das Management strukturierter wie unstrukturierter Daten sowie die native Speicherung und Verarbeitung von XML-Dokumenten.

www.sybase.com/products/industrysolutions/rfidenterprise

Kühl und leise

Die neuen Hochleistungsprozessoren von Intel und AMD sind wie arabische Zuchtrennpferde - enorm schnell, aber hoch empfindlich. Durch die doppelt gepackte CPU-Leistung auf immer kleineren Chipflächen werden sie in kürzester Zeit extrem heiß.

Auch wenn sich die Architekten eindrucksvoll um energiesparende Strukturen bemühen - ohne effiziente Kühlung würden die Bausteine innert Sekunden den Hitzetod sterben.

Es kommt also darauf an, die Temperatur jederzeit unter Kontrolle zu haben. Präzise messen und genau im richtigen Moment den Lüfter starten - das ist das Erfolgsgeheimnis des Thermo-Spezialisten Andigilog. Aus hochakkuraten Sensoren und einer fein abgestuften Lüftersteuerung hat das Startup aus Arizona eine effiziente Lösung konstruiert, die bereits CPU-Marktführer Intel überzeugt hat. Andigilogs Sensor-Chips unterscheiden Temperaturabweichungen von unter ein Grad. Der Ventilator wird so fein dosiert eingesetzt, dass keine unnötige Energie verbraucht wird. Notebook-Anwender wissen dies nicht nur wegen der längeren Batterielebensdauer zu schätzen. Das intelligente Thermo-Management senkt auch den Geräuschpegel der PCs merklich.

Pick-by-Voice

Die Wetterauer Getränke Industrie setzt im Logistikzentrum auf Pick-by-Voice-Technologie.

Drei eigenständige Unternehmen mit zusammen sechs Geschäftsbereichen vereint die Wetterauer Getränke-Industrie im deutschen Dorheim: Sie vertreibt die Bad Nauheimer Mineralquelle sowie Coca-Cola und betreibt ein GFGH-Logistikzentrum.

Die Wetterauer Logistik-Tochter bewegt jährlich zwölf Mio. Kisten, 60- bis 70.000 sind das proTag, die Kommissionsquote liegt zwischen 60 und 80%. Bis zu 45 Kommissionären arbeiten hier, im Sommer auch in drei Schichten.

Alle Warenpaletten sind mit ihrer NVE-Etikettierung über das Warenwirtschaftssystem Branchware eindeutig verknüpft. „Dies schließt Produktions-/Kunden-Auftragsnummer, Charge und MHD sowie NVE ein“, erklärt H. Jürgen Würth, Geschäftsführer von Branchware. Die Anforderungen an die Chargenverfolgung gemäß EUV 178/2002 sind ganz erfüllt.

Kommissionierung und Lieferschein-Erstellung werden vom System automatisch verwaltet - bis hin zur Anzeige der Aufträge und Aufgaben auf den Staplerterminals sowie der Sprachausgabe für die Kommissionierer. Auch Differenzen bei der Kommissionierung werden rückgemeldet, Auftrags-, Lieferpapiere und der EDI/DESADV werden sofort geändert. An das unternehmensweites Warenwirtschafts- und ERP-System dockt eine einfach zu handhabende Pick-by-Voice-Lösung an.

Lagerprozesse, Kommissionierung und Stapler können mit dieser Software in Echtzeit gesteuert und auf Bestand wie Auftragslage abgestimmt werden. Prozessabläufe werden effizienter. Der Kommissionär benötigt weder ein MDE-Gerät noch eine Kommissionierliste. Auf diese Weise kann der Mitarbeiter parallel zur sprachgesteuerten Dateneingabe Ware kommissionieren. Die sonst aufwändige Nachkontrolle der kommissionierten Ware entfällt.

Im Pick-by-Voice-System topSpeech-Lydia von Topsystem lassen sich alle Vorgänge des Logistikzentrums abbilden. Das Sprachsystem „Lydia“ erhält die Aufträge von Branchware. Der Kommissionierer wird zu den Lagerorten geführt und bekommt dann die Information, was zu tun ist. Verschiedene Prüf- und Kontrollstufen im Voice-Dialog machen eine anschließende aufwändige Kontrolle überflüssig. Der Prozess wird kürzer, die Kosten niedriger. Und noch etwas: Die Mitarbeiter haben jetzt ihre Hände für andere Aufgaben frei.

Die Kommissionierer tragen einen PDA auf Basis des HP iPAQ mit Betriebssystem Pocket PC 2003 von Microsoft am Gürtel verbunden, mit einem Headset. So gibt das Lydia-System Statussignale mit einfachen Sprachbefehlen über das Headset an das Warenwirtschaftssystem weiter: Der Kommissionierer hört die Arbeitsanweisungen und bestätigt deren Ausführung über das Mikro. Kugelschreiber und zeitraubende Schreibarbeiten gehören der Vergangenheit an. Nur 40 Begriffe müssen gelernt werden, einschließlich der zehn Ziffern.

www.branchware.de

wissen können wirken

DEVOTEAM OSICONSULT

Kunden wollen Berater, die >in Europa zuhause sind und >wirken.

Unsere Verantwortung liegt im Erreichen von Zielen, die Sie vorgeben. Wenn Sie dabei an IT, Telekom oder Informationssicherheit denken, dann ist Devoteam OSIconsult der richtige Geschäftspartner für Sie.

Objektivität und Zweckmäßigkeit stellt Devoteam OSIconsult bewusst der Technologie voran. Dabei sind Hersteller- und Produktneutralität wesentliche Unternehmenswerte und keine netten Eigenschaften für die Dauer eines Projektes.

Beraten tun viele, wir wollen Rat geben und Sie langfristig bei IKT-Strategie und Planung begleiten. Vor allem wollen wir aber an Ihrer Seite in der Projektarbeit wirken.

Detaillierte Informationen über die Consulting-Leistungen von Devoteam OSIconsult erhalten Sie unter **www.devoteam.at** oder kontaktieren Sie:
Mag. Werner Vashold, Project Director
+43 1 715 0000-301
werner.vashold@devoteam.at

Devoteam Group: 2.100 Consultants in elf Ländern Europas (Belgien, Dänemark, Frankreich, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Spanien, Schweiz, Tschechische Republik, U.K.), in den Vereinigten Arabischen Emiraten und Saudi-Arabien. Börsennotiert an der Euronext in Paris.

Produktportfolio

Consulting
(herstellerneutral)

- NETWORKS AND TELECOMS
- IT SYSTEMS
- E-BUSINESS APPLICATIONS
- IT-SECURITY

CONNECTING BUSINESS & TECHNOLOGY

MDE-Einsatz in Lager und Kommissionierung bei Logistikdienstleister

Die mit CSB-System umgesetzte MDE-Lösung ermöglicht Frigologo, Spezialist für die europaweite Distribution von Frischeprodukten, eine gesicherte Bestandsführung mit durchgängiger Rückverfolgbarkeit und eine hohe Kommissionierleistung bei geringem Personalbedarf.

Für viele Unternehmen der Lebensmittelindustrie befördert Frigolo Produkte aus den verschiedenen Regionen Österreichs zu neuen Handelspartnern in der Alpenrepublik und in ganz Europa. Das Leistungsspektrum umfasst verschiedene Dienstleistungen wie Beschaffungsorganisation, Lagerhaltung, Auftragsabwicklung und die flächendeckende Distribution der Artikel mit eigenem Fuhrpark. Neben diesen materialbezogenen Dienstleistungen ist der Informationsfluss und die Kommunikation mit Lieferanten, Kunden und Warenempfängern auf allen Ebenen der Geschäftsprozesse der zweite und ebenso wichtige Dienstleistungspart.

Das Unternehmen ist an verschiedenen Standorten tätig. In Seekirchen bei Salzburg bietet eine 10.000 Quadratmeter große gekühlte Lagerfläche mit 6.800 Palettenstellplätzen die Rahmenbedingungen für die Frischelogistik. In Maria Lanzendorf steht darüber hinaus ein weiteres Logistikzentrum zur Verfügung. Die Belieferung der Kunden erfolgt von Seekirchen und Wien aus, wobei die Laufzeiten vom Produzenten bis zum Empfänger teilweise weniger als 16 Stunden betragen.

600 Bestellungen gehen täglich per DFÜ bei Frigologo ein und mehr als drei Mio. Becher Joghurt und Dessertprodukte werden pro Tag kommissioniert. Mit rund 150 Mitarbeitern erzielt das Unternehmen einen Jahresumsatz von 42 Mio. Euro. Zu den Kunden von Frigologo gehören namhafte europäische Produzenten, der Lebensmitteleinzelhandel (LEH) und der Großhandel in Österreich (Metro AG, ADEG Österreich, Billa und Merkur).
Im Jahr 2000 löste Frigologo seine alte EDV-Lösung durch die ERP-Branchensoftware CSB-System ab. Speziell die hohen Anforderungen an eine integrierte, vollständig papierlose Lager- und Kommissionierlösung mittels MDE-Geräten bedingten diese Entscheidung. In der Produktionsstätte in Seekirchen kommen 30 bis 40 MDE-Geräte zum Einsatz, in Wien werden rund zehn MDE-Geräte eingesetzt. Von 35 Mitarbeitern werden die Waren vereinnahmt, ins Lager verbucht und rund 850 Aufträge am Tag bearbeitet, wobei pro Auftrag bis zu 1.000 Posten abgearbeitet werden können. Der Kommissionierablauf ist dabei der geforderten Reaktionsgeschwindigkeit optimal angepasst. Folgende Arten der Kommissionierung werden dabei umgesetzt: Artikel-, Kunden- und Blockkommissionierung.

Die Kommunikation mit den Handelspartnern umfasst die Übernahme von Stammsatzinformationen und Beschaffungsaufträgen, die Entgegennahme von Bestellungen, Übermittlung von Wareneingangs- und Warenausgangsmengen sowie Lagerbestandsveränderungen und Inventur-ergebnissen. Frigologo bedient sich dabei sowohl der manuellen als auch der automatisierten Kommunikation in Form von bilateral vereinbarten Übergabeformaten oder gängigen Standards. Die mit CSB-System umgesetzte MDE-Lösung ermöglicht Frigologo eine gesicherte Bestandsführung mit durchgängiger Rückverfolgbarkeit und eine hohe Kommissionierleistung bei geringem Personalbedarf.
www.csb-system.com

Mobiles RFID-Schreib-/Lesegerät

Die i-CARD CF ist ein RFID-Schreib-/ Lesegerät im Compact-Flash-Format, das eine Reichweite von bis zu 100 Metern erreicht.

Mobile RFID-Schreib-/ Lesegeräte müssen sich dem schrumpfenden Formfaktor der mobilen Endgeräte anpassen. Aus diesem Grund hat das Unternehmen seine Lesetechnologie auf das Compact-Flash-Format übertragen - ohne dabei Kompromisse bei der Reichweite einzugehen. Diese beträgt durch die aktive UHF-Funktechnologie weiterhin bis zu 100 Meter.

i-CARD CF ist kompatibel zu den Intelligent-Long-Range-Transpondern der i-Q und i-B-Serien von Identec Solutions und lässt sich über den CF-Karten-Steckplatz in Laptops, Handhelds oder andere mobile Endgeräte integrieren. Mobile Nutzer erhalten auf diese Weise auch über größere Entfernungen Echtzeit-Informationen über ihre Assets.

In der Kommunikation mit i-Q- und i-B-Tags von Identec Solutions erlaubt es die Identifizierung von bis zu 100 Tags in der Sekunde, auch wenn sich diese schnell bewegen, so der Hersteller. Ein spezieller Antikollisions-Algorithmus ermöglicht dabei die interferenzlose Lokalisierung von maximal 2.000 Transpondern in der Lesezone.

Zudem ermöglicht die in der CF-Karte integrierte Software bereits eine Vorverarbeitung der Daten sowie Firmware-Updates über die CF-Schnittstelle. Zudem wird mit Softwarebibliotheken ausgeliefert, welche die schnelle Entwicklung von kundenspezifischen Anwendungen ermöglichen. Treiber für unterschiedliche Betriebssysteme wie Windows CE/9x/NT/2000/XP sowie Linux sind im Lieferumfang bereits enthalten.
www.identecsolutions.com

vienna-tec 2006

Die internationale Fachmesse für die Industrie versammelt vom 10. bis 13. Oktober 2006 nationale und internationale Aussteller im Wiener Messezentrum.

Der Zusammenschluss der Fachmessen „automation austria", „energy-tec", „ie industrieelektronik", „intertool", „Messtechnik" und „Schweißen/Join-Ex" soll dabei sowohl für Aussteller als auch für Besucher ein großes Synergiepotenzial eröffnen. Laut Veranstalter werden sich in Summe rund 560 Direktaussteller aus dem In- und Ausland mit über 1.000 vertretenen Firmen präsentieren. Die Direktaussteller stammen aus 12 Ländern. Die größte Tranche stellt Deutschland, gefolgt von der Schweiz und Italien. 16 KMUs aus Tschechien, der Czech Trade-Gemeinschaftsstand in der Halle B und der Czech Media Pavillon in der Halle C sind Beispiele für den CEE-Fokus. Weitere Beispiele sind das Kontaktforum-CEE sowie die Beratungstage-CEE ebenfalls in den Hallen B und C. Hier sind die Länder Ungarn, Slowakei und Tschechien sowie Ukraine, Russland und Weißrussland vertreten.

Die Mall des Messezentrums - 450 Meter lang - wird zur „Education Mall" - zur Anlaufstelle für Aus- und Weiterzubildende sowie für Lehrkräfte im Industrieland Österreich. Dort zeigen 14 HTLs ihre besten Arbeiten im Rahmen eines eigenen HTL-Wettbewerbs. Junge, technisch interessierte Mädchen können sich beim TechGirl-Day am 13. Oktober 2006 über technische Berufe informieren.

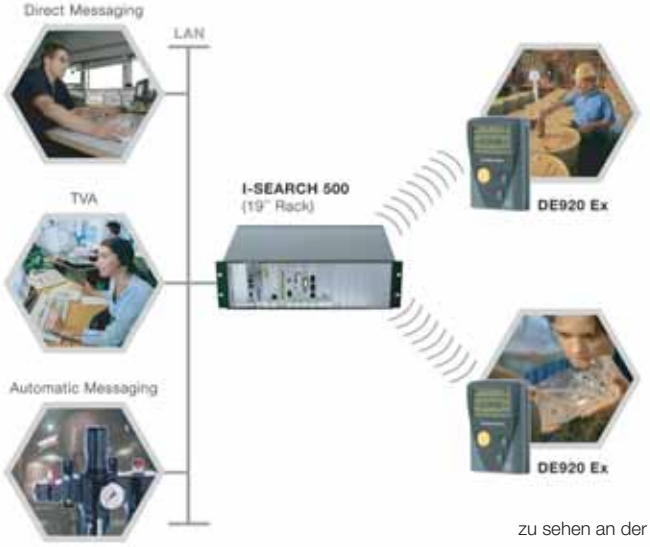
„Mensch-Arbeit-Sicherheit", einer der Messe-Schwerpunkte, ist ein Bindeglied zwischen den sechs unterschiedlichen Themenbereichen. Im so entstehenden Kompetenzzentrum „Arbeitsschutz - Arbeitssicherheit" in der Halle A, steht die persönliche Schutzausrüstung im Vordergrund. „Sicherheit als Thematik betrifft die gesamte Industrielandschaft und ist ein wesentlicher Punkt für die versammelten Aussteller und Fachbesucher", ist sich Messeleiter DI Harald Novotny sicher.

Der zweite Schwerpunkt ist das „Forum Hydraulik". Hier präsentieren sich Firmen aus den Bereichen Hydraulik, Antriebstechnik, Pneumatik, Elektrik/Elektronik und Mechanik. Entscheider und Anwender können sich über alle Bereiche der Hydraulik und Antriebstechnik informieren.

www.vienna-tec.at

I-SEARCH

Das innovative Messaging-, Personensuch- und Alarmierungssystem



SWISSPHONE

Swissphone Austria GmbH
www.swissphone.at

zu sehen an der

vienna-tec vom 10.-13.10 2006
am Stand der Fa. Funk Fuchs

ITnT vom 30.01. bis 01.02. 2007
am Schweizer Pavillon
jeweils im Messezentrum WienNeu

Distrelec auf der vienna-tec

Distrelec, Distributor für Elektronik und Computerzubehör, präsentiert auf der vienna-tec das komplette Dienstleistungsangebot.

Vorgestellt wird auf dieser Fachmesse im Wiener Messezentrum vom 10. bis 13. Oktober der aktuelle Katalog mit mehr als 85.000 Produkten von über 600 Markenherstellern aus den Bereichen Elektronik, Elektrotechnik, Messtechnik, Automatisierung, Werkzeuge und Zubehör.

Hervorzuheben sind die Neuigkeiten in den Bereichen Messtechnik und Mechanik. Das komplette Disdata-Programm mit Produkten rund um die EDV ist mit dem entsprechenden Katalog ebenfalls vertreten.

Neben den gedruckten Katalogen für Elektronik und Computerzubehör findet man das gesamte Programm ebenfalls auf CD-ROM, im Distrelec-Onlineshop sowie mit Unterstützung unterschiedlicher E-Commerce

Lösungen. Dort gibt es auch wöchentlich Angebote zu Sonderpreisen.

www.distrelec.com

Breitbandinstallation: „Die nächsten Jahre viel zu tun“

1998 gegründet hat sich telefon & co zum kleinen, aber feinen Dienstleister rund um Festnetztelefonie und Internet am Markt etabliert. Statt der sechs Mitarbeiter noch vor drei Jahren haben heute 30 telefon & co-Angestellte alle Hände voll zu tun. Der Umsatz wird heuer auf 1,7 Mio. Euro klettern (2005: 1,36 Mio. Euro). MONITOR Autorin Christine Wahlmüller sprach mit Martin Schoppelt, einem der Geschäftsführer von telefon & co.

Bei VoIP spüren wir das Interesse, aber die Vorsicht der Kunden. Viele wollen neue Telefonanlagen, die man auch umrüsten kann.“ - **Martin Schoppelt**, GF telefon & co, (Foto: Christine Wahlmüller)

Beginnen wir einfach mit der Unternehmens-Historie: Wie kam es eigentlich dazu, dass telefon & co gegründet wurde?

telefon & co haben wir 1998 aus vier Ein-Mann-Firmen gegründet. Am Anfang gab es wenige große Kunden, vor allem Avaya und Philips. Für Philips haben wir Telefonanlagen installiert. In diese Zeit fiel auch die Liberalisierung des Telekombereich. Da kam es zu ersten Kontakten zu den alternativen Betreibern wie RSLCom. Bis heute hat sich diese Partnerschaft mit eTel fortgesetzt. In dieser Zeit haben wir Router installiert, neben RSLCom auch für NetNet, UTA, Cybertron. Heute machen wir zum Beispiel Entbündelung und Störungsbehebung für eTel, für Avaya installieren wir Telefonanlagen. Dritter großer Partner und Kunde ist die Telekom Austria.

Wie sehen Sie denn jetzt anno 2006 Ihre Tätigkeit? Hat sich da viel verändert?

Ich würde sagen, derzeit haben wir 80% Dienstleistung, 15% eigene Kunden und 5% Beratung. Unsere Dienstleistungen umfassen alles rund um Festnetztelefonie, Internet, aber auch EDV und allgemeine Elektrotechnik, Installation von Telefonanlagen, PC-Netzwerken, Alarmanlagen oder Bankomatkassen: Allein im Zuge der Euro-Umstellung haben wir 3.500 Bankomatkassen installiert. Natürlich gehören auch Wartung und Service der installierten Anlagen zu unserem Angebot. Wir haben im Festznetzbereich fast alles installiert, was es gibt, vom Wählamt bis hin zum Kunden. So war die Entwicklung des zweiten Bereichs, der Beratung, bei uns nur eine Frage der Zeit. Heute beraten wir vor allem Klein- und Mittelbetriebe in puncto Standleitungen, billiger Telefonieren, ADSL, Auswahl der Provider oder Telefonanlage etc. Viele KMUs wissen auch oft nicht mehr, was sie alles haben. Da gibt es zum Beispiel analoge Leitungen für Alarmanlagen.

Und werden Sie auch von größeren Unternehmen beauftragt?

Bei größeren Unternehmen, wie etwa jetzt für Deichmann, holen wir zum Beispiel Angebote von mehreren Anbietern ein, einfach, um zu sehen, was ist für den Kunden am besten, und wir schauen uns auch nachher an, ob das auch eingehalten wurde. Aus all dem profitieren die telefon & co-eigenen Kunden. Wir haben zum Beispiel sehr viel Anwälte als Kundschaft. Aber auch viele ausländische Konzerne kommen nach Wien, machen hier eine Filiale auf und beauftragen uns mit der Abwicklung der Telekommunikation.

Könnten Sie etwas konkreter über Ihre Kunden sprechen?

Ja, wir betreuen etwa in Wien und NÖ die Caritas. Ein anderer guter Kunde ist der Schaffelhof, das größte Bio-Getreidelager in Österreich („Ja Natürlich!“). Via Internet wird dort alles gesteuert. Ein anderes Beispiel: Alle Akakiko-Filialen wurden von uns mit Telefonanlagen ausgestattet.

Wie sehen Sie Ihre Zusammenarbeit mit großen Telekomanbietern wie etwa der Telekom Austria?

Die TA ist sicher unser größter Auftraggeber, der uns vor allem für Spitzenabdeckungen wie zu Urlaubszeiten oder zu Weihnachten gerne beschäftigt. Für die TA waren wir sicher schon an die 30.000 mal im Einsatz. Gerne werden wir auch für Projekte engagiert, wo die Großen namentlich nicht auftreten können oder wollen. Wir installieren beispielsweise für die Firma Fintrax Kassenterminals in ganz Österreich. Zum Teil treten wir dann auch im Namen des Auftraggebers auf.

Wie glauben Sie, wird sich die Festnetztelefonie in Zukunft entwickeln? Viele sagen voraus, dass das ein absterbender Ast ist.

Es nimmt ab, aber ich glaube nicht, dass es absterben wird. Ich glaube, dass in Zukunft viele Dinge parallel Platz haben werden. Es wird eine Mischung aus Festnetz, Mobil und IP, wobei die Telekom mit der mobilkom die besten Möglichkeiten hat. Bei VoIP spüren wir das Interesse, aber die Vorsicht der Kunden. Viele wollen neue Telefonanlagen, die man auch umrüsten kann.

Wie kann man in Zeiten wie diesen als relativ kleiner Anbieter am heiß umkämpften Telekom-Markt überleben?

Für uns hat sich immer eine neue Chance aufgetan, vor allem, da wir herstellerunabhängig sind. Ich glaube außerdem, dass im Breitbandinstallations-Bereich in den nächsten zwei bis fünf Jahren noch sehr viel zu tun ist.

Welche Trends sehen Sie ganz allgemein am KMU-Markt?

Sicher Breitband-Internet. Ein bisschen auch Mobilität, aber die Firmenchefs wollen etwas anderes als die Mitarbeiter, nämlich die ständige Erreichbarkeit - die Mitarbeiter sind aber froh, wenn sie alles abdrehen können. Es wird aber eine Generation kommen, die das anders sieht und nicht als Belastung empfindet. Insgesamt wollen die Kunden etwas Einfaches, das nachvollziehbar ist.

Was haben Sie für den Herbst geplant, was steht an?

Sehr viele Installationen für die Telekom, vor allem natürlich Breitband-Internet. Das wird vermutlich im Oktober beginnen. In Kooperation mit AKLT werden wir den Vertrieb von AGFEO-Telefonanlagen in Wien und Umgebung verstärken. Ich möchte auch das Thema Münzfernsprecher noch einmal angehen, in Einkaufszentren und geschützten Orten. Das ist nur ein kleines Randthema, aber interessiert mich irgendwie. Im Herbst haben wir auf alle Fälle immer die meiste Arbeit.

Letzte Frage: Wie sehen Ihre Ziele für 2007 aus?

Wir wollen eventuell noch eine eigene EDV-Firma gründen, das fehlt uns noch, etwa für die Betreuung der Workstations und Server. Außerdem soll der Dienstleistungs- und Beratungsbereich vom Volumen natürlich wachsen.

www.telefon.co.at

Kapsch CarrierCom rüstet mit GSM-R auf: Digitaler Funk im Eisenbahnverkehr

Der Technologiekonzern Kapsch hat mit seiner Tochter Kapsch CarrierCom einen Coup in der Slowakei gelandet: Am 7. September startete die erste Ausbauphase der slowakischen Eisenbahnen ZSR mit dem neuen digitalen Zugfunk GSM-R.

Conrad Gruber

Kapsch hat sich damit ein Auftragsvolumen von „7-8 Mio Euro" gesichert, wie Vorstand Thomas Schöpf sagt. Ausgerüstet wurde vorerst ein rund 90 Kilometer langer Abschnitt entlang der internationalen Bahnstrecke zwischen Bratislava und Senec, einer der wichtigen „europäischen Bahnkorridore". Weitere Aufträge winken, und Kapsch will sich dafür wieder in Position stellen.

Das GSM-R-System ist ein auf digitalen Rufdaten basierender Funkstandard, dem Mobilfunksystem GSM verwandt, aber mit einigen Zusatzfeatures ausgestattet. 32 europäische Bahngesellschaften in 24 Ländern haben sich bereits für die Einführung dieses Systems entschieden, das auch als Trägersystem für das „European Train Control System (ETCS)" vorgesehen ist. Es soll die unterschiedlichen Sicherungssysteme in den Bahnnetzen vereinheitlichen und auch die Basis für ein europaweites Signal- und Zugsicherungssystem bieten.

Kapsch CarrierCom ringt dabei hauptsächlich mit Siemens und teilweise mit Alcatel um die europaweiten Aufträge. Die Wiener sind bereits in Deutschland, Italien und Tschechien mit GSM-R-Ausstattung präsent. Schöpf: „Die Slowakei ist nach Tschechien das zweite Land in Mittel- und Osteuropa, das die moderne Mobilkommunikation für den Bahnverkehr einführt".

Die umsatzträchtigen Aufträge der massiven Ausrüstungen bei den Ostbahnen will sich Kapsch natürlich auch in anderen Ländern nicht entgehen lassen: Auch die Ungarn schreiben aus, hier soll der Gesamtauftrag zur GSM-R-Ausstattung sogar 220 Mio. Euro ausmachen, da sehr viel an dahinter liegender Infrastruktur neu gebaut werden muss. Mit der letztgültigen Auswahl eines Bieters wird noch heuer gerechnet. Kapsch tritt dort gemeinsam mit Alcatel an. Und nicht zuletzt steht auch in Österreich die Einführung von GSM-R an. 350 Lokomotiven der ÖBB sind zwar bereits GSM-R-fähig, da sie das System in Deutschland brauchen, für Österreich sind aber die entsprechenden Netzgrundlagen und die Ausrüstung nötig. Der Auftrag, der schon ausgeschrieben ist und für den bald der Zuschlag erfolgen soll, ist rund 70 Mio. Euro wert.

www.kapsch.net

Kapsch CarrierCom-Vorstand **Thomas Schöpf** inmitten seiner Assistentinnen

www.iss.net

Netzwerksicherheit: Gefahr erkannt, Gefahr gebannt ...

Schlagen Sie nicht erst Alarm, wenn es bereits zu spät ist.

Besuchen Sie unsere Veranstaltung am **9. November 2006 im Hilton Plaza Wien** www.bacher.at/iss

Internet Security Systems *stoppt* Angriffe aus dem Internet, bevor sie Auswirkungen auf den Geschäftsgang haben.

Wie gelingt es Ihnen, rechtliche Vorgaben zu erfüllen und Ihre Kosten im Griff zu behalten, wenn Ihr Netzwerk nur unzureichend abgesichert ist? Wenn selbst der Einsatz sogenannter „Zero-Day"-Lösungen keinen ausreichenden Schutz bietet, sobald Angreifer über das Internet zuschlagen? Auf diese Fragen gibt es nur eine Antwort: Vorbeugende Sicherheitslösungen von Internet Security Systems. Die speziell für den Einsatz in Unternehmensnetzwerken konzipierten Lösungen bauen auf der weltweit umfassendsten Schwachstellenforschung auf. So ist es nur ISS möglich, schon heute Security-Produkte anzubieten, die Risiken ausräumen, bevor sie sich negativ auf Ihren Geschäftsbetrieb auswirken. **Warum also weiter auf das Prinzip „Reaktion" setzen, wenn vorbeugender Schutz eine einfache Sache sein kann?**

Sie fordern Beweise? Dann besuchen Sie noch heute unsere Webseite unter www.iss.net/proof. Nähere Informationen erhalten Sie in Österreich von unserem Partner Bacher Systems www.bacher.at oder Tel. 01-60126-0.

ISSX Internet Security Systems AG — Förrlibuckstrasse 110 — 8005 Zürich, Switzerland

Bacher Systems www.bacher.at

INTERNET | SECURITY | SYSTEMS®

Ahead of the threat.™

NETWORK & HOST INTRUSION PREVENTION | MANAGED SECURITY SERVICES | VULNERABILITY MANAGEMENT

©2006 Internet Security Systems Incorporated. All rights reserved.

RAMSS: "Sicherheit" ist weit mehr als nur IT-Security (Teil 2)

Wie in der letzten Ausgabe bereits beschrieben, steht die Abkürzung RAMSS für Verlässlichkeit, Verfügbarkeit, Wartbarkeit und den sicheren Umgang mit der Technik.

Die Verfügbarkeit von IT-Systemen ist für viele Betriebe überlebenswichtig. Man hat sich in vielen Bereichen schon daran gewöhnt, dass die Technik funktioniert, aber je komplexer Systeme werden, um so mehr muss man mit Ausfällen leben (und umgehen) lernen. Kritische Komponenten kann man technisch mehrfach ausführen und sie

- Hot Standby oder
- Cold Standby

betreiben.

Im Hot-Standby-Betrieb werden Aufgaben tatsächlich parallel und gleichzeitig abgewickelt, aus Kostengründen wählt man oft die billigere Cold-Standby-Variante: Dabei wird ein Ersatzsystem bei Bedarf „hochgefahren" und übernimmt die Aufgabe einer ausgefallenen Einheit.

- **Vorteil:** Kostengünstig, da zum Beispiel ein Standby-System für mehrere Aktivsysteme bereitstehen kann.
- **Nachteil:** Funktioniert das Cold-Standby-System im Ernstfall auch? Wir haben bei Überprüfungen schon festgestellt, dass Cold-Standby-Systeme mit anderen Aufgaben „betraut" wurden, da sie scheinbar ohne Funktion herumgestanden sind.

Soweit zu grundlegenden Gedanken - aber wie sieht die Praxis aus: Hot Standby kennt man auch unter dem Begriff HA (High-Availabilty) oder Clustering. Dabei werden 2-n Systeme parallel betrieben, wobei neben der Ausfallsicherheit auch ein Lastausgleich zwischen den Systemen gefahren werden kann.

Die eben beschriebene Methode kommt vor allem bei kritischen Servern zum Einsatz und natürlich bei Firewalls, deren Ausfall heutige LANs zu abgenabelten Insellösungen werden lässt. Bei einer einfachen Linux-Heart-Beat-Lösungen springt ein System bei Ausfall für das andere ein - aber habe ich auch die Daten synchronisiert? Da passieren die meisten Fehler - speziell auch bei Cold-Standby-Systemen.

Ein oft gewählter Weg, Verfügbarkeit zu gewährleisten, ist eine vertragliche Absicherung. In einer Vereinbarung zwischen Kunde und Dienstleister wird festgelegt, wie schnell auf einen Notfall reagiert werden muss und wie lange eine Herstellung eines betriebssfähigen Zustandes dauern darf: **SLA** - Service-Level-Agreement.

Dabei ist das Kleingedruckte wichtig: Was passiert, wenn der Dienstleister dem SLA nicht nachkommt? Bei vielen Anbietern im Bereich Telekom & Energie erhält man bestenfalls Gutschriften einer monatlichen Grundgebühr.

Auch hier ist abzuwägen, wie wichtig die Verfügbarkeit ist. Bei extrem kritischen Systemen sollte man nicht zu stark auf Dritte Vertrauen und keinesfalls die Kontrolle (zumindest 4-Augen-Prinzip) abgeben. Gleichzeit ist aber gerade das „Querdenken", das externe Dienstleister bieten, die Chance, Schwachstellen der eigenen, eingefahrenen IT-Organisation bezüglich Betriebssicherheit aufzudecken.

Wir kommen immer wieder zu demselben Punkt: Ohne richtiger Organisation kann die beste IT-Infrastruktur nicht gesichert laufen!

Dr. **Manfred Wöhrl**, ist seit mehr als 25 Jahren im Bereich der EDV mit den Spezialgebieten Computervernetzung und Security (CCSE - Checkpoint Certified Security Engineer) tätig. Er ist Lehrbeauftragter an der Wirtschaftsuniversität Wien, Vortragender der Donau-Universität in Krems und Geschäftsführer der R.I.C.S. EDV-GmbH (Research Institute for Computer Science, http://www.rics.at), spezialisiert auf Securitychecks und Security-Consulting. Dr. Wöhrl ist Vortragender und Betreuer bei einer Reihe von Seminaren und Tagungen und gerichtlich beeideter und zertifizierter Sachverständiger.
Manfred.Woehrl@rics.at

Sie haben Security-Probleme? Fragen Sie Dr. Wöhrl!
Sollten Sie Fragen zum beschriebenen Thema oder allgemein zu Security haben, senden Sie ein kurzes E-Mail an die MONITOR-Redaktion, troger@monitor.co.at, wir leiten Ihr E-Mail gerne an Dr. Manfred Wöhrl weiter.

Kaspersky Anti-Virus 6.0 und Kaspersky Internet Security 6.0

Kaspersky Lab bringt neue Versionen seiner Personal-Produkte.

Kaspersky Anti-Virus 6 soll PCs aller Art vor Schadprogrammen schützen, indem die traditionellen signaturbasierten Erkennungsmethoden (auf Grundlage von Virenbeschreibungen) mit proaktiven Schutzmechanismen (Behaviour Blocking) kombiniert wurden. Die proaktiven Elemente erkennen Schadprogramme aufgrund ihres Verhaltens und können so auch auf noch nicht bekannte Bedrohungen reagieren. Die integrierte Suite Kaspersky Internet Security 6 verfügt neben dem Malware-Schutz über ein Anti-Spam-Modul sowie eine Firewall und schützt vor weiteren Internet-Bedrohungen wie Phishing-Mails und Dialer.

Die wichtigste Neuerungen der Generation 6 basieren auf der komplett überarbeiteten Architektur, wodurch die Produkte schlanker und die Geschwindigkeit des Virenscans erhöht wurde. Die Produkte sind je nach Bedarf und Wissensstand des Nutzers flexibel konfigurierbar und damit sowohl für Einsteiger als auch fortgeschrittene Anwender geeignet.

Eine Einjahreslizenz Kaspersky Anti-Virus 6 kostet 29,90 Euro, eine Einjahreslizenz Kaspersky Internet Security 39,90 Euro. Die Kaspersky Internet Security Professional Edition (Dreiplatz-Lizenz für Kleinstunternehmen oder Familien) wird zu 59,90 Euro angeboten. (Preise inkl. MwSt.)

www.kaspersky.de

War Fiakering - WLAN-Scanning mit zwei PS

Bei der vierten IDC-Security Roadshow in Wien wurde War-Driving der besonderen Art geboten.

Alexander Hackl

Mit WLAN-Antenne, GPS und Scan-Software bewaffnet machte sich der Security-Spezialist Sebastian Schreiber auf die Suche nach ungesicherten Netzen - und dies in einem für diese Zwecke eher selten strapazierten Fortbewegungsmittel, nämlich einem Fiaker. Der strahlend schöne Spätsommertag machte die gemächliche Fahrt durch die Wiener Innenstadt für Schreiber und die mitfahrenden Journalisten zum wahren Vergnügen. „Das hat wirklich sehr viel Spaß gemacht", schwärmte der Deutsche nachher.

Und die „Beute" bei der kleinen Runde durch die historische Altstadt war reichlich. 255 WLAN-Access-Points konnte Schreiber aufspüren, darunter auch Netze von Ministerien, Kanzleien und der OPEC. „Mit einer leistungsfähigeren Antenne wären es sicher noch viel mehr geworden", betont Schreiber. 95 davon waren vollkommen unverschlüsselt - was auch den ernsten Hintergrund der Aktion verdeutlicht. Noch immer sind viele WLAN-Netze nicht ausreichend geschützt. Auch die gängige WEP-Verschlüsselung reicht nicht aus. Sie kann mittels im Internet verfügbarer Software leicht geknackt werden. „Ich habe mein Heim-WLAN dreifach geschützt - mit WEP, SSL-Verschlüsselung und VPN", erklärt Schreiber.

Aber auch eine einfache WEP-Verschlüsselung mache schon Sinn - nicht zuletzt um den Vertraulichkeitsanspruch zu wahren.

„Das Abhören und Ausspähen unverschlüsselter WLANs ist nicht strafbar", so Schreiber. Um die Risken zu minimieren empfiehlt er eine Kombination aus VPN und Personal Firewall für mobile Mitarbeiter sowie regelmäßige Scans nach „wilden" WLANs im Unternehmen.

Schreiber ist Gründer und Geschäftsführer des in Tübingen ansässigen Sicherheitsberaters SySS GmbH. www.syss.de

SCHRACK ENERGIETECHNIK GMBH
ÖSTERREICH

SCHRACK

ALLES AUS EINER HAND

HOCHWERTIGE PRODUKTE – TECHNISCHE KOMPETENZ – PERSÖNLICHE BETREUUNG

- ENERGIETECHNIK
- INDUSTRIE- UND SCHALTTAFELBAU
- GEBÄUDEINSTALLATIONSTECHNIK
- SICHERHEITSBELEUCHTUNG
- ANLAGENTECHNIK
- NETZWERKTECHNIK
- KABEL UND LEITUNGEN
- LICHTTECHNIK

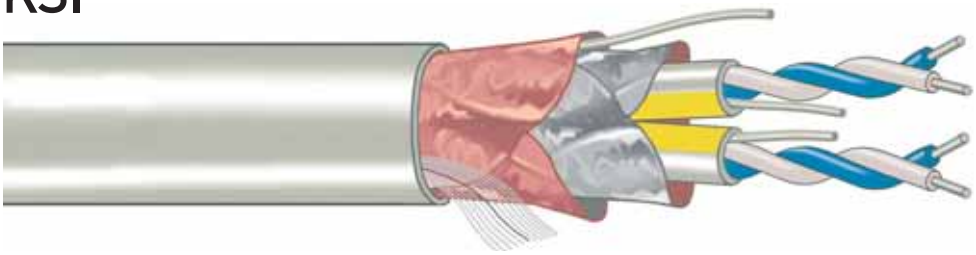
ZENTRALE ÖSTERREICH

Seybelgasse 13, A-1235 Wien
TELEFON +43(0)1 / 866 85-0, E-MAIL zentrale@schrack.com

WWW.SCHRACK.AT

120-Ohm-Kabel bei KSI

120-Ohm-Kabel eignen sich zum Beispiel als Inhouse-Kabel für digitale Vermittlungssysteme, PCM beziehungsweise ISDN-Übertragungssysteme.



In der Flugsicherung, bei PDH und SDH-Netzwerken und bei VoIP-Anwendungen werden zum Beispiel 120-Ohm-Leiter verwendet. Neben der für Telefonanlagen typischen E1-Schnittstelle, gibt es noch viele andere Schnittstellen, die für 120 Ohm ausgelegt sind (T1, PCM24, PCM30, X21, G.703, etc.).

120-Ohm-Kabel sind als Massiv- oder Litzenleiter verfügbar. Massivleiter dienen zur fixen Verlegung, während die flexible Ausführung als Anschluss-Schnur (Patchkabel) dient. Bei 120-Ohm-Kabeln werden üblicherweise die Steckervarianten D-SUB 9, D-SUB 15 und RJ45 verwendet.

Als ergänzendes Anschluss-System wird bei symmetrischen 120-Ohm-Kabeln auf asymmetrische 75-Ohm-Koax Kabel umgesetzt. Dort werden dann hauptsächlich BNC, 1.6/5.6 oder SMA Steckverbinder verwendet. Ebenfalls ist es möglich, die Patchkabel so zu fertigen, dass auf einer Seite geschirmte, auf der anderen Seite ungeschirmte Stecker angeschlossen werden.

Erhältlich sind unter anderem:

- 120-Ohm-Kabel, 2-paarig, 0,40mm Querschnitt, Massiv-Leiter, paariger Folien-Schirm mit Beilaufdraht und Gesamt-Folien-Schirm mit Beilaufdraht (Doppelschirm). Halogenfrei, Farbe: grau - Bestellnummer: PCM 2 X 2 X 0.4
- 120-Ohm-Litzen-Leiter, CAT.5, 4-paarig, AWG 26/7, mit Folien- und Geflechtschirm und Beilauflitze. Halogenfrei, Farbe: grau - Bestellnummer: PCM 4x2xAWG26/7 GR
- 120-Ohm-Kabel, 0,40 mm QS, Massiv-Leiter, paariger Folien-Schirm mit Beilaufdraht und Gesamt-Folien-Schirm mit Beilaufdraht (Doppelschirm). Halogenfrei, Farbe: grau - Bestellnummer: PCM 8x2x0.4
- 120-Ohm-Kabel, 0,40 mm QS, Massiv-Leiter, paariger Folien-Schirm mit Beilaufdraht und Gesamt-Folien-Schirm mit Beilaufdraht (Doppelschirm). Halogenfrei, Farbe: grau - Bestellnummer: PCM 16x2x0.4

Sonder-Kabelkonfektionen werden auf Wunsch gefertigt!

BNC-Mischadapter

Der Balun RJ45 (120 Ohm) auf BNC (75 Ohm) wurde speziell für die Schnittstellen ISDN E1/G703 und CATV (Kabelfernsehen) entwickelt. Von einer geschirmten RJ45-Buchse (120 Ohm) werden die Signale auf 2 BNC-Buchsen (75 Ohm) umgewandelt.

Balun, RJ45 120 Ohm auf 2 x BNC-Buchse 75 Ohm - Bestellnummer: BAL G703 120/75

PROMOTION

KSI

Kontakt-Systeme Inter Ges.m.b.H.
A-1230 Wien, Richard-Strauss-Str. 39
Tel.: +43/(0)1/61096-0
E-Mail: ksi@ksi.at , www.ksi.at

Behaviour Blocking löst Signaturen ab

Noch vor einigen Jahren waren Signaturen beim Aufbau wirkungsvoller Schutzmechanismen das Mittel der Wahl.

Rainer Schneemayer

Dabei wird die schützende Software, zum Beispiel ein Antiviren-Programm, laufend vom Hersteller mit den Signaturen potenziell gefährlicher Codes versorgt. Das Schutzprogramm kennt so das Gesicht von Malware, kann sie identifizieren und die Ausführung am System verhindern.

Der Haken an dieser Vorgangsweise ist, dass schädlicher Code heute schneller zum Einsatz kommt, als Signaturen verfügbar gemacht werden können. Im Grunde sind Signaturen also immer zu spät dran. Um eine sofortige Abwehr - ohne Signaturen - zu ermöglichen, entwickeln die Hersteller von IT-Security-Produkten ihre Programme seit einiger Zeit in die Richtung von „Behaviour Blocking". Dabei wird das Verhalten von Software (zum Beispiel des Betriebssystems) auf verdächtige Vorgänge analysiert.

Diese Technologie wird in vielen IT-Security Produkten bereits mit großem Erfolg eingesetzt. Möglich geworden sind diese neuen Abwehrmechanismen durch zwei Entwicklungen. Einerseits sind die Rechnersysteme heute in der Lage, trotz der immer größer werdenden Bandbreiten, den Programmcode in „Wirespeed" zu analysieren und eine Entscheidung über seine Gefährlichkeit zu treffen. Andererseits arbeiten immer mehr IT-Security Hersteller daran, potenzielle Schwachstellen in Softwareprodukten aufzudecken - denn die Kenntnis durch welches Programmverhalten diese Schwachstellen ausgenutzt werden könnten, ist eine Grundvoraussetzung für effizientes Behaviour Blocking. Bacher Systems bietet eine Reihe von Lösungen, die moderne Techniken des Behaviour Blocking einsetzen. Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wenden Sie sich an die IT-Security Consultants von Bacher Systems:
beratung-security@bacher.at, www.bacher.at

„Der große Trend geht hin zur Erkennung von Verhaltensmustern." - **Rainer Schneemayer**, Leiter Consulting/ IT-Security bei Bacher Systems

Gigabit-Switches für kleine Netzwerke

Der ProCurve 1800-24G Switch ist speziell für IT-Landschaften mit hoher Port-Dichte konzipiert.

Mit neuen Gigabit-Ethernet-Lösungen startet ProCurve Networking by HP eine Offensive für KMUs und erweitert sein Portfolio an stapelbaren Layer-2-Switches.

Die Switch-Serien HP ProCurve 2810 und HP ProCurve 1800 sowie der HP ProCurve Switch 2510-24 wurden für kleine Netzwerk entwickelt. Sie basieren auf Industriestandards, sind über ein Web-Interface leicht zu verwalten und verfügen über eine kompakte Bauform, sodass sie direkt am Arbeitsplatz eingesetzt werden können. Auf alle Produkte gewährleistet HP ProCurve eine lebenslange Garantie. Gleich, ob der gesamte Switch ausgetauscht werden muss oder ob Verschleißteile wie Netzwerkadapter oder Lüfter defekt sind - im Fehlerfall wird ein Ersatzprodukt am nächsten Arbeitstag geliefert, ohne zusätzliche Kosten.

„Aufgrund unserer starken und sehr erfolgreichen Fokussierung auf Unternehmenslösungen im High- und Midend-Bereich haben wir in den letzten Jahren den KMU-Markt ein wenig vernachlässigt - und die Konkurrenz schläft nicht, denn wir sehen, dass vor allem Anbieter aus dem Consumer-Bereich mit ihren Produkten diesen Markt nun verstärkt adressieren“, erklärt Mag. Rainer Doppler, Area Category Manager bei HP ProCurve Österreich.

„Mit den neuen Switches bringen wir jetzt die bekannte und von vielen Kunden geschätzte HP ProCurve-Qualität zu einem erschwinglichen Preis auch in kleine Netzwerke.“

Klein und leise: ProCurve Switch-Serie 2810

Die stapelbaren Modelle der ProCurve Switch-2810-Serie sind in zwei verschiedenen Konfigurationen erhältlich: mit 24 beziehungsweise 48 Gigabit-Anschlüssen. Jeder Switch ist mit vier Dual-Personality-Ports für 10/100/1000 RJ-45 oder Mini-GBIC-Konnektivität für die Verbindung zwischen optischen und Glasfaser- beziehungsweise Ethernet-Systemen ausgestattet.

Die Switches ermöglichen die Nutzung von Layer-2-Funktionalitäten. Sie sind kompakt, leise und eignen sich besonders für Anwendungen mit großem Bandbreitenbedarf wie zum Beispiel Video Streams, Datenbanken oder Grafik-Programme. Die ProCurve-Switch-2810-Serie bietet eine flexible Nutzer-Authentifizierung sowie Priorisierung und umfassende Kontrollmöglichkeiten des Netzwerkverkehrs.

Kontrolle via Web Interface: ProCurve-Switch-Serie 1800

Die ProCurve-Switch-Serie 1800 lässt sich über ein Web-Interface verwalten und ist in Konfigurationen mit acht und 24 Gigabit-Ethernet-Ports lieferbar:

Der 1800-24G-Switch mit 10/100/1.000-Konnektivität und zwei optionalen Gigabit-Fibre-Uplinks für die Verbindung mit einem Verteiler-Switch, ist speziell für IT-Landschaften mit hoher Port-Dichte konzipiert. Der 1800-8G Switch bietet ebenfalls 10/100/1.000-Konnektivität. Dieser Desktop-Switch besitzt keinen Lüfter und eignet sich daher vor allem für die Verbindung kleiner Arbeitsgruppen sowie die Erweiterung von Netzwerken - zum Beispiel in Konferenz- oder Klassenräumen. Die Switch-Serie ProCurve 1800 lässt sich ebenfalls einfach über eine intuitive Web-Schnittstelle steuern - so können beispielsweise auch Unternehmen mit wenig IT-Personal ihre Netzwerke sicher verwalten.

Doppelte Konnektivität: 2510-24 Switch

Der ProCurve-Switch 2510-24 ist ein verwalteter Ethernet-Switch mit 24 10/100 Mbit Anschlüssen. Er verbindet eine einfache Installation im Netzwerk mit hoher Zuverlässigkeit und bietet sämtliche Layer-2-Funktionalitäten. Mit zwei eingebauten Dual-Personality-Ports bietet der Switch 10/100/1.000-Konnektivität für Server. Zwei optionale Gigabit Mini-GBIC-Steckplätze ermöglichen zudem Glasfaser-Anbindung für Uplinks über längere Distanzen.

Der ProCurve-2510-24-Switch hat ebenfalls keinen Lüfter, ist daher extrem geräuscharm und lässt sich daher sehr gut in offenen Räumen, beispielsweise in Konferenz- und Schulungsräumen, einsetzen. www.hp.com/at

specialist in mobile working
mobil data
IT & Kommunikationslösungen GmbH
Ferrogasse 80/3
A-1180 Wien
t: +43-1-587 57 63-0
f: +43-1-587 57 63-999
e: office@mobil-data.at
i: www.mobil-data.at
mobil-data
mobile Sicherheitslösungen von pointsec

Höhere Hochauflösung und viel Musik

IFA 2006: Full-HD-TV-Geräte für „not so full" HD-Content und das Thema MP3 dominieren in Berlin. Das Digitale Heim hadert derweil noch ein wenig.

Andreas Roesler-Schmidt

Da hat man dem Konsumenten gerade erst HD-ready Fernseher eingeredet, bis er sie zwar nicht im von der Industrie erhofften, aber dennoch beachtlichem Ausmaß zur Fußball-WM gekauft hat - und schon dreht sich auf der diesjährigen IFA alles um „Full HD". Die Flatscreens müssen also volle 1.080 Zeilen darstellen, quasi das höhere High Definition. Wer auf den WM-Hype reingefallen ist, darf sich doppelt ärgern.

Zwar eint die beiden HD-Varianten, dass es nach wie vor praktisch keine Inhalte dafür gibt. Die wenigen Sender, die von ersten Receivern überhaupt erst eingefangen werden können, strahlen bisher in erster Linie auf HD hochgerechnetes Filmmaterial aus. Und HD-Demofilmchen werden in der siebenten Wiederholung nicht spannender. Die aktuellen Full-HD-Geräte sind aber gegenüber den noch zur WM verkauften deutlich ausgereifter. Schade nur, dass zuhause dennoch griesliges Bild aus dem Antennenkabel auf den Superschirm kommt.

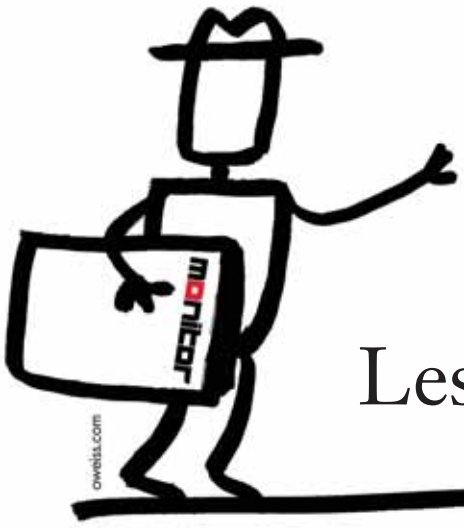
Grund zur Hoffnung, die nunmehr vorhandene Bildqualität auch auszureizen könnte da allenfalls eine große Filmauswahl auf Scheibe bringen. Doch im Kampf, ob nun HD-DVD oder BluRay das Rennen macht, hat sich die Branche gegenüber der IFA 2005 kaum einen Schritt bewegt. Sonys Verschiebung des PS3-Starts ist für die BluRay Disk sicher ein Rückschlag. Eine aktuelle Studie geht davon aus, dass die gewohnte DVD noch bis 2010 dominieren wird.

Rund um Musik

Abseits der großen Flachbildschirme dominierte ein kleines Gerät die IFA, zumindest immer dann wenn es um Musik ging. Dabei war dessen Hersteller selbst nicht einmal auf der Messe vertreten. Rund um Apples iPod hat sich eine inzwischen gigantische Zubehörindustrie entwickelt. Wo früher vor allem Noname-Hersteller Dockingstations und Lautsprecher feilboten, setzen zunehmend Premium-Hersteller auf Apples MP3-Player.

So nimmt Harman/Kardons „Go + Play" dank einer höhenverstellbaren Ablage und dem Universal Dock Adapter fast alle iPods auf und macht daraus eine Art modernen Ghettoblaster. Bis zu 16 Stunden lang geben die Lautsprecher Musik von der Festplatte wieder und erinnern an Zeiten, als acht D-Batterien fürs Radio noch regelmäßig auf dem Einkaufszettel standen. Bei JBL wird aus dem iPod beinahe schon eine Skulptur, wenn man ihn in die Mitte des „Radial" steckt. CD-Wechsler im Auto sind endgültig passé: Hersteller wie Pioneer oder

So unterstützt die IT Ihre Geschäfte!



Lesen Sie den MONITOR.

Becker zeigten Radios mit iPod-Steuerung, sodass man den Player im Handschuhfach anschließen und alles übers Radiodisplay kontrollieren kann. Diskussionen über die Highend-Tauglichkeit von MP3 gehören dabei der Vergangenheit an. iPod-Dockingstations als Zubehör für große Hifi-Anlagen bieten Hersteller im gehobenen Segment inzwischen mit Selbstverständlichkeit an. Mit der Multiroom-Funktion des jeweiligen Audioherstellers integriert, lässt sich die Dosenmusik dann auch in anderen Räumen wiedergeben. Das macht auch Logitechs Wireless DJ Music System. Bis zu 50 Meter weit werden die Musikdateien vom PC ins Wohnzimmer übertragen. Gegenüber dem Vorgängermodell erleichtert nun ein Display auf der Fernbedienung die Bedienung: Es lässt durch die komplette Musiksammlung der PC blättern und Playlisten zusammenstellen.

Auch ohne Apples Gerät drehte sich in Berlin vieles um MP3 und Lifestyle-Geräte, um es wiederzugeben. Zu den wenigen Geräten, die dabei aus der Masse (vor allem asiatischer Billigplayer) hervorstechen können, zählt Samsungs K5. Er soll das mobile Musikhören aus der Einsamkeit herausholen. Man schiebt einfach an der Unterseite integrierten Mini-Lautsprecher auf und schon kann eine ganze Gruppe die Musik gemeinsam genießen. Große Musikleistung darf man sich von den flachen Minispeakern nicht erwarten, dafür glänzt das Gerät mit einer ähnlich BenQs Chocolate-Handy gestalteten Touchscreen-Bedienung und brillantem OLED-Bildschirm fürs Fotobetrachten. Auch Philips' GoGear 9200 kommt im dünnen Hochglanzformat und zeigt, dass OLED mittlerweile auch tadellos für Bilder taugt.

Thema Multimediavernetzung

Vielleicht ist der neue jährliche Rhythmus der IFA für das vernetzte Heim einfach zu schnell. Denn rund um das Thema Multimediavernetzung ist es gegenüber dem Vorjahr beinahe stiller geworden, anstatt dass die lange versprochene Vernetzung endlich wirklich an Schwung gewinnt. Immer noch sind wirklich durchgängige Gesamtlösungen Mangelware. Wer heute seine Mediengeräte vernetzt, muss trotz vereinzelter Standards mit Bastelarbeit rechnen und Lücken akzeptieren. Das Zusammenwachsen von PC- und Unterhaltungselektronikindustrie scheint seine Zeit zu brauchen.

Einen der konsequentesten Ansätze verfolgte schon bisher Fujitsu Siemens (FSC). Sein Activy Media Center 570 (nicht zu verwechseln mit der ähnlich genannten Windows Version, das Fujitsu-Gerät ist kein PC, sondern ein „geschlossenes" Consumer-Gerät) konnte schon bisher unter anderem Fernsehprogramme aufnehmen, Timeshifting (Live-TV pausieren) sowie Videos von anderen UPnP-kompatiblen (Universal Plug and Play) Geräten wiedergeben bzw. an diese streamen. Zur IFA erweitert neue Software das Gerät um „Follow Me TV": Das laufende Fernsehprogramm kann nicht mehr nur pausiert werden, sondern anschließend an einem beliebigen anderem Ort im Haus fortgesetzt werden, sofern dort ein FSC Media Player 150 oder ein anderes per LAN oder WLAN verbundenes UPnP-"Empfangsgerät" steht. Insbesondere SAT-Haushalte könnten sich dann außerdem die mühsame Verkabelung aller Zimmer ersparen. ❑

Das ganze Paket!

- MONITOR-Abo
- IT-Jahrbuch 2006
- IT Jahrbuch 2007
- Online Shopping Guide

JA, ich bestelle ____ Stk. **„MONITOR Sonder-Abo"*** zum Spezialpreis von je € **33,20** (Österreich) bzw. € 59,60 (Ausland), beides inkl. 10% USt und Versand.

Firma | Name: .....

Adresse: .....

.....

Tel.Nr.: .....

Unterschrift: .....

Die Bezahlung erfolgt gegen Rechnung mit Erlagschein.
* Das Abo beginnt nach Einlangen der Bestellung zu laufen, „IT-Business in Österreich 2006" und der „Online Shopping Guide" werden gemeinsam mit dem ersten Heft zugestellt. „IT-Business in Österreich 2007" erhalten Sie nach Erscheinen des Buches (Jänner 2007).

per Fax: +43 (01) 740 95 – 425
per Post: Bohmann Druck und Verlag GmbH & Co. KG
Leberstraße 122
1110 Wien
Österreich
per E-Mail: office@monitor.co.at
per Web: www.monitor.co.at/sonderabo

monitor
Das Magazin für Informationstechnologie

BOHMANN

Das Sonder-Abo des MONITOR. Jetzt bestellen!

TallyGenicom 8026
Der schnellste Farblaserdrucker seiner Klasse

Dass qualitativ hochwertige Farbdrucke noch schneller gehen, beweist TallyGenicom mit seinem neuen Farblaserdrucker 8026DN/DTN: 25 A4-Seiten pro Minute. Grafische Darstellungen, Reports, Präsentationen und auch Fotos lassen sich in hochauflösender Qualität drucken.

„Egal ob Sie´s bunt treiben, oder nur mal Schwarz malen - mit den vielfältigen Papierverarbeitungsmöglichkeiten des 8026 sind Sie für alle Druckanforderungen des Büroalltages bestens gerüstet." - **Brigitte Kolmbauer**, Marketing Communications-Managerin bei TallyGenicom

Acht Sekunden braucht der 8026 für den Druck der ersten Seite in Farbe, sechs Sekunden für den ersten Schwarzweiß-Ausdruck. Mit 25 A4-Farbseiten pro Minute und 35 Seiten Schwarzweiß in der Minute gehört der Farblaserdrucker zu den schnellsten seiner Klasse. Die hohe Auflösung von 1.200 dpi garantiert beste Druckqualität für höchste Ansprüche.

„Egal ob Sie´s bunt treiben, oder nur mal Schwarz malen - mit den vielfältigen Papierverarbeitungsmöglichkeiten des 8026 sind Sie für alle Druckanforderungen des Büroalltages bestens gerüstet", meint Brigitte Kolmbauer, Marketing Communications Managerin bei TallyGenicom. Neben Normalpapier druckt das Gerät auch auf Folien, dickes Papier, Etiketten, Banner und Umschläge. Damit lassen sich auch Produktinformationen, Werbemailings oder Fotos in bester Qualität herstellen. Mit zusätzlichen Papierkassetten lässt sich die Papierzufuhr auf bis zu 2.350 Seiten erweitern - ideal auch für hohen Druckbedarf. Duplex-Druck gehört zur Standardeinrichtung. Dank des integrierten Webservers ist problemlose Fernwartung möglich.

Optimales Formularmanagement dank Intellifilter

Der eingebaute Intelliprint Controller mit 700 MHz Prozessorgeschwindigkeit, eine TallyGenicom-Entwicklung, ersetzt die Produktion und Lagerhaltung von vorgedruckten Geschäftsformularen. Denn dank des Intellifilters kann dieser Controller so programmiert werden, dass die Migration von Formularen von anderen Technologien (z. B. Zeilen- oder Matrixdrucker) ohne zusätzliche Installation von Software problemlos ermöglicht wird.

Der Intelliprint Controller kann die entsprechenden Datenströme mit dem passenden Formular verbinden und die ankommenden Daten in das hinterlegte Formular-Layout einpassen. In Verbindung mit dem Outputmanagement PlanetPress lassen sich alle Druckdaten ohne Änderung übernehmen. Im Zuge der bis Jahresende gültigen Aktion „Wetterleuchten" bietet TallyGenicom den Drucker zu einem äußerst attraktiven Paketpreis. Bei dem bewährten „Care for Life Programm", einem umfassenden Servicepaket, das bis zu 48 Monaten Vor-Ort Herstellergarantie beinhaltet, registriert sich der Kunde bei TallyGenicom und erhält eine komplette Ausstattung an Verbrauchsmaterial (zusätzlich zu dem im Lieferumfang bereits vorhandenen Material).

Bei Retournierung einer leeren Tonercartridge erhält er automatisch einen neuen Toner. Dadurch ist vor Ort jederzeit die notwendige Reserve vorhanden, es kommt zu keinen Druck-Stillständen auf Grund fehlender Verbrauchsmaterialien. Die Zustellung und Entsorgung der Toner ist kostenlos.

www.tallygenicom.at

PROMOTION

Kompatible Toner auf dem Vormarsch

ARP Datacon möchte mit seinem Rebuilt-Toner eine preiswerte Alternative ohne Qualitätsverlust bieten.

Rebuilt-Toner von ARP Datacon

ARP Datacon führt nach eigenen Angaben ausschließlich kompatible Toner, welche von ihrer Tochterfirma in Holland hergestellt werden. Spezialisierte Mitarbeiter zerlegen die angelieferten Leermodule. Nur Originalkartuschen von führenden Herstellern werden wiederbefüllt.

Um den Qualitätsansprüchen gerecht zu werden, wird auf eine zweite und dritte Befüllung verzichtet. Alle Leermodule werden vor der Aufbereitung aufwändig gereinigt, einzelne Verschleißteile ersetzt und die Fotoleiter wird immer erneuert. Zwölf verschiedene Testausdrucke werden vor dem Versand durchgeführt, um die gewünschte Profi-Qualität zu garantieren. Das gilt sowohl für die schwarz-weißen als auch farbigen Laserprints.

ARP Datacon gibt 100%-Garantie und verspricht unbürokratischen Ersatz, sofern irgendwelche Mängel auftreten sollten. Auf der Homepage hilft der „Tinten-Toner-Finder" nicht nur die Originalpackungen des Druckerherstellers zu finden, sondern auch die Rebuilt-Toner.

www.arp.com

Develop ineo 300 und ineo 351

Die neuen Modelle wurden für kosteneffizienten Farbdruck auch bei geringerem Farbdruckaufkommen entwickelt.

Obwohl die Mehrzahl der Druckvorgänge in Unternehmen nach wie vor auf Schwarz-Weiß-Systemen erfolgt, zieht Farbe immer öfter in den Büroalltag ein. Sehr beliebt sind färbige Logos und Headlines oder hervorgehobene Kernbotschaften in Kombination mit Schwarz-Weiß-Druck. Damit erhalten Dokumente einen höheren Grad an Unverwechselbarkeit und kommen so besser bei ihren Zielgruppen an.

ineo 300/351 von Develop soll Farbdruck mit hoher Kosteneffizienz ermöglichen - mit einem Druckvolumen von 30 beziehungsweise 35 Seiten pro Minute in Farbe oder S/W. Gleichzeitig sind die Systeme auch Kopierer, Scanner (65 Originale/Minute) und Fax in einem. Unterstützt werden Formate bis A3+ und Bannerdruck.

www.develop.at

Lamda Premium-Toner: Der Vergleich lohnt sich

Gut und günstig drucken: Mit qualitativ hochwertigen und topkompatiblen Rebuild-Druckerverbrauchsmaterialien ist eine Kostenersparnis von bis zu 30% möglich - und das bei bestmöglicher Druckqualität und gleicher oder höherer Ergiebigkeit.

Premium-Toner von Lamda Printware für SW- und Farblaserdrucker verschiedener Hersteller erfüllen höchste Qualitätsstandards. „In jeder unserer Tonerkartuschen stecken über 20 Jahre Erfahrung mit Druckerverbrauchsmaterialien“, so Lamda Geschäftsführer Reinhard Matzhold, „die Qualität stellen wir dabei durch umfassende Tests und Qualitätsprüfungen sicher.“

„In jeder unserer Tonerkartuschen stecken über 20 Jahre Erfahrung mit Druckerverbrauchsmaterialien.“ - Lamda-Geschäftsführer **Reinhard Matzhold**

Der Rebuild-Prozess beginnt bei der umweltschonenden Reinigung. Verschleißteile und OPC-Trommel werden aufwändig überprüft und bei Bedarf ausgetauscht. Danach wird die Kartusche wieder ordnungsgemäß zusammengesetzt, mit absolut farbechtem Qualitätstonerstaub neu befüllt, versiegelt und transportsicher verpackt. Wenn vom Originalhersteller so vorgesehen, sind die Kartuschen auch mit Chips für vollen Funktionsumfang ausgestattet.

Premium-Toner von Lamda Printware

Alle Toner werden nach ASTM, einem internationalen Standard zur Qualitätssicherung in der Tonerproduktion, getestet. Lamda Premium-Toner sind natürlich auch für verschiedenste Farblaserdrucker erhältlich. „Die Rezeptur der Farbkomponenten ist ganz entscheidend für die Qualität und Langlebigkeit des Druckbildes und ist bei uns speziell auf den Produkttyp abgestimmt“, so Reinhard Matzhold.

Das Lamda-Sortiment beschränkt sich dabei nicht nur auf Toner: Auch Inkjet-Patronen, Farbbandkassetten und Druckerzubehör können unkompliziert über die kostenlose Service-Hotline unter 0800-81 81 81 bestellt werden.

Mehr Infos unter www.lamda.at

PROMOTION

Multifunktionaler Farblaserdrucker

Konica Minolta Printing Solutions bringt einen Multifunktions-Farblaserdrucker mit Netzwerkkarte für den Business-Einsatz.

Der magicolor 2490MF vereint nicht nur die vier Funktionen Kopieren, Drucken, Scannen und Faxen. Zusätzlich verfügt er auch über einen PictBridge-Anschluss, der einen direkten Fotoausdruck ermöglicht

Der magicolor 2490MF besitzt ein integriertes Fax und kann mit optionaler Duplex-Einheit und Netzwerkkarte ausgestattet werden.

Das kompakte Gerät vereint nicht nur die vier Funktionen Kopieren, Drucken, Scannen und Faxen. Zusätzlich verfügt er auch über einen PictBridge-Anschluss, der einen direkten Fotoausdruck ermöglicht. Mit einer Auflösung von 2.400 x 600 dpi und einem Arbeitsspeicher von 128 MB ermöglicht er schnelle Ausdrucke.

Die Druckgeschwindigkeit beträgt fünf Seiten pro Minute in Farbe und 20 Seiten pro Minute in Schwarzweiß. Windows kompatibel und mit einem Netzwerkanschluss ausgestattet, lässt sich das Gerät in bestehende Netzwerke integrieren und ist zusammen mit der optionalen Duplex-Einheit für professionelle Anwendungen in kleinen und mittleren Unternehmen geeignet.

Der kompakte magicolor 2490MF richtet sich besonders an Profianwender, die für ihre IT-Ausstattung nur wenig Platz zur Verfügung haben etwa Office-Bereich, beispielsweise in Arztpraxen oder Anwaltskanzleien. Der direkte Zugriff zum Drucksystem am Arbeitsplatz erlaubt nicht nur das Ausdrucken vertraulicher Dokumente, sondern auch schnelles Kopieren und Faxen. Es lassen sich auch Dokumente, Broschüren oder Präsentationen produzieren und vervielfältigen.

Dokumente können direkt vom Flachbettscanner kopiert oder über den 50 Blatt fassenden automatischen Einzug (ADF-Automatic Document Feeder) eingelesen werden. Dabei beträgt die Geschwindigkeit bei Originaldokumenten 20 Seiten pro Minute in Schwarzweiß und fünf Seiten pro Minute in Farbe. Die Auflösung beim Kopieren beträgt 600 dpi. Der Scanner verfügt ebenfalls über eine Auflösung von 600 dpi und unterstützt das WIA- und das TWAIN-Protokoll, wobei Scans bis zu einem Format von A4+ möglich sind.

Mit der Scan-to-E-Mail-Funktion können zuvor angefertigte Scans per Mail in den Formaten PDF, JPEG und TIFF verschikkt werden, indem sich ein Outlook-Fenster öffnet und die Datei automatisch angehängt wird. Die Scan-Geschwindigkeit beträgt bei einer Schwarzweiß Seite 9,4 Sekunden, für eine Farbseite 23 Sekunden. Das integrierte Fax arbeitet mit einer Geschwindigkeit von bis zu 33,6 Kbps und ermöglicht so ein schnelles Weiterleiten wichtiger Dokumente.

Das Gerät kann individuell den unterschiedlichen Druckaufkommen und -anforderungen im Unternehmen angepasst werden. Die Standard-Papierzufuhr von 200 DIN A4 Blättern ist mit einer zweiten Papierkassette auf bis zu 700 Blätter erweiterbar. Optional ist eine Duplex-Einheit für beidseitigen Druck erhältlich. Flexibilität ist auch mit der Verwendung unterschiedlicher Druckmedien gegeben.

Der magicolor 2490MF ist ab sofort im Handel für einen empfohlenen Verkaufspreis von rund 1.018 Euro (inkl. Mehrwertsteuer) erhältlich.

www.konicaminolta.at

Desktop-Drucker für hohes Druckaufkommen

OKI Printing Solutions ergänzt mit dem B6300 seine Hochleistungsdrucker B6300n und B6300dn um eine Desktop-Variante.

Der OKI B6300 eignet sich insbesondere für hohe Druckaufkommen. Seine Druckauslastung beträgt maximal 150.000 Seiten pro Monat. Der Monochromdrucker besitzt eine Ausgabegeschwindigkeit von 34 Seiten pro Minute - die erste Seite liegt bereits nach 8,8 Sekunden vor.

Er besitzt einen Speicher von 128 MB (erweiterbar auf 640 MB) und eine Prozessorleistung von 350 MHz, damit auch umfangreichere Druckaufgaben schnell abgewickelt werden können. Diese bringt der PCL-/-Adobe-PostScript-Drucker B6300 mit einer Auflösung von 1.200x1.200 dpi zu Papier.

Interessant ist seine Papierkapazität und Medienflexibilität: Der Papiereinzug für bis zu 1.800 Blatt ermöglicht lange Druckdurchläufe. Dabei verarbeitet der OKI B6300 Papiere von 60 bis 216 g/qm und bedruckt neben den Formaten A4, A5, B5, Letter, Legal 13, Legal 14 und Executive ebenso freie Formate zwischen 98x148 mm und 216x356 mm.

Die optional erhältliche Duplexeinheit (Standard beim OKI B6300dn) für doppelseitiges Drucken sorgt bei Bedarf dafür, dass Druckaufträge noch flexibler gestaltet werden können. Für kleine und mittlere Arbeitsgruppen bietet OKI mit dem B6300n eine Netzwerkvariante an. Der neue Vertreter der B6000-Serie ist um rund 742 Euro (inkl. MwSt) erhältlich.

www.oki.at

Frischer Wind für Ihr Büro: Canon i-SENSYS Lasermodelle

Mit der Einführung des Markennamen i-SENSYS fasst Canon Lasermodelle unterschiedlicher Produktkategorien in einer Produktfamilie zusammen. i-SENSYS steht für hochwertige Technologien, Effizienz, besonderen Anwenderkomfort und Umweltverträglichkeit.

i-SENSYS ist der Oberbegriff für hochwertige Canon-Laserprodukte, konzipiert für kleinere und mittlere Büros. Sei es Fax, Schwarzweiß- oder Farbdrucker oder leistungsstarkes Multifunktionssystem: kompaktes Format, hoher Anwenderkomfort und Effizienz sind die grundlegende Eigenschaften. Basierend auf der langen Canon-Tradition im Laserdruckersegment überzeugen Features wie die Canon All-in-One-Cartridge für minimierten Wartungsaufwand, Energie und Zeit sparende On-demand-Fixierung und fortschrittliche Tonerqualitäten wie EF (Energy saving) oder S (Spherical) Toner.

Zwei neue i-SENSYS-Laserdrucker

Hohes Drucktempo, integrierte Duplexeinheit und netzwerkfähig: Der i-SENSYS LPB3360 empfiehlt sich mit PCL5e/6 Kompatibilität, der i-SENSYS LBP5300 mit hochwertigem Farblaserdruck. Kompakt und anwenderfreundlich sind sie exzellenten Lösungen für kleine und mittlere Büros.

Die neuen i-SENSYS-Laserdrucker liefern hochwertigen Output mit einer Geschwindigkeit von bis zu 21 Seiten pro Minute. Beide Modelle arbeiten mit On-demand-Fixierung, der erste Druck ist bereits nach 10,1 Sekunden (i-SENSYS LPB5300), beziehungsweise neun Sekunden (i-SENSYS LPB3360) fertig. Der i-SENSYS LPB3360 bietet eine interpolierte Auflösung von 2.400 x 600 dpi, der Farblaserdrucker i-SENSYS LPB5300 dementsprechend 9.600 x 600 dpi. Dank recycelbarer All-in-One-Cartridges werden Wartungsarbeiten auf ein Minimum reduziert.

Beide Modelle sind mit einer integrierten Duplexeinheit ausgestattet für den automatischen beidseitigen Druck, der nicht nur professionell aussieht, sondern auch für einen effizienten Papiereinsatz sorgt. Jedes der beiden Modelle hat eine Papierkapazität von bis zu 250 Blatt.

Die Kapazität des i-SENSYS LBP3360 kann mit einer im Handel optional erhältlichen Papierkassette auf insgesamt bis zu 500 Blatt gesteigert werden. Der i-SENSYS LBP5300 besitzt einen Mehrzweckeinzug für bis zu 100 Blatt. Seine Kapazität kann durch eine optionale Papierkassette auf bis zu insgesamt 850 Blatt gesteigert werden.

Über die Ethernet-Schnittstelle ist die Integration der Drucker in ein Netzwerk und die Nutzung von mehreren Teilnehmern möglich. Per Remote User Interface (RUI) kann die Steuerung sogar über einen Webbrowser erfolgen. Beide Modelle sind ab November im Handel zu einem Preis von 439 Euro (i-SENSYS LPB3360), beziehungsweise 1.099 Euro (i-SENSYS LBP5300) erhältlich.

Hoher „Multifunktions-Komfort" mit dem Canon i-SENSYS MF4150

Drei neue i-SENSYS Laser-Multifunktionssysteme

Mit den drei Laser-Multifunktionssystemen i-SENSYS MF4120, i-SENSYS MF4140 und i-SENSYS MF4150 präsentiert Canon leistungsstarke, besonders kompakte und komfortable Modelle für Druck, Kopie, Farbscan und bei den Modellen i-SENSYS MF4150 und i-SENSYS MF4140 auch Fax. Hohes Drucktempo, schneller First Copy

Canon Farblaserdrucker i-SENSYS LPB5300

Output in ca. 9,6 Sekunden, starke Scannerleistung und automatische Duplexeinheit machen alle drei Modelle zu leistungsstarken Allroundern in kleineren und mittleren Büros.

Das Druck-/Kopiertempo der drei neuen Laser-Multifunktionssysteme überzeugt mit 20 Seiten pro Minute, die Vorwärmzeit entfällt im Standby-Modus, bei Einschalten des Druckers beträgt sie gerade einmal 9 Sekunden. Die erste Kopie benötigt 9,6 Sekunden. Fortschrittliche Technologien sind für das hohe Tempo verantwortlich: On-demand-Fixierung, schnelles Druckwerk, die hostbasierte Canon Treibertechnologie UFRII LT und HiSCoA für die Datenkomprimierung und effiziente Datenübertragung vom PC zum Drucker.

Der automatische Duplexdruck ermöglicht komfortables Arbeiten und effizienten Papiereinsatz. Deshalb ist der i-SENSYS MF4150 sogar mit einem automatischen Dokumenteneinzug für bis zu 35 Blatt ausgestattet, der speziell den Kopier- und Faxvorgang von längeren Dokumenten erleichtert. Jedes der drei kompakten Modelle hat eine Papierkapazität von bis zu 250 Blatt.

Die Scannerleistung bietet eine Auflösung von 9.600 x 9.600 dpi für detailreiche Farbscans. Dokumente lassen sich direkt ins PDF-Format scannen und über Sortier- und Suchfunktion der MF Toolbox archivieren.

Die Modelle sind ab November im Handel zu einem Preis von 269 Euro (i-SENSYS MF4120), 319 Euro (i-SENSYS MF4140) beziehungsweise 369 Euro (i-SENSYS MF4150) erhältlich.
(Alle Preise unverbindliche Preisempfehlung inkl. MwSt)
www.canon.at

PROMOTION

Hersteller	Produktname	Typ		Auflösung in dpi	Seiten/Minute	Papierformate	Arbeitsspeicher Standard	Arbeitsspeicher maximal	Interface			andere	Papiervorrat	Papiervorrat opt.	Besonderheiten	Endpreis (inkl. MwSt)	Bezugsquelle
		Laser	LED						USB	Parallel	Ethernet						
BROTHER	HL-2700CN	✔		600 x 600	31SW/8F	A4	64	576	✔	✔	✔		250	530	Optionen: Duplexeinheit, 2. Papierlade	649,-	Brother 01/610 07-0
CANON	i-Sensys LBP5300	✔		9.600 x 600	21SW/21F	A4	8		✔	✔	✔		350	500	Duplex Standard, schnelle Start-up-Time, sehr kurze Aufwärmzeit: erster Druck nach 10 Sekunden, Mac OSX/Linuxdriver, All-In-One-Cartridge für minimierten Wartungsaufwand	1.099,-	Canon Ges.m.b.H. 01/661 46-0
CANON	LBP 5000	✔		600 x 600	8SW/8F	A4	8		✔	✔	☆		250	250	Netzwerk optional, schnelle Start-up-Time, sehr kurze Aufwärmzeit: erster Druck nach 10 Sekunden, Mac OSX/Linuxdriver, All-in-One-Cartridge für minimierten Wartungsaufwand	349,-	Canon Ges.m.b.H. 01/661 46-0
EPSON	Epson AcuLaser C2600N	✔		2.400 (RIT)	30SW/7,5F	A4	64	512	✔	✔	✔	Optional: Epson Type B	650	1.150	Umrüstbar von Schwarz/Weiß auf Farbdruck durch Einsatz geeigneter Toner.	883,-	Epson Infoline (gebührenpflichtig!) 0810 200 113
EPSON	Epson AcuLaser C4200DNPC5			4.800 (RIT)	35SW/25F	A4	128	640	✔	✔	✔	Optional: Epson Type B	700	2.350	Duplex ist Standard	1.693,-	Epson Infoline (gebührenpflichtig!) 0810 200 113
HEWLETT-PACKARD	HP Color LaserJet 2605 Serie	✔		600 x 600	12SW/10F	A4	64	320	✔	✔	✔		250	500	Zahlreiche Kartensteckplätze, Instant-on-Technologie	399,-	Hewlett-Packard 01/811 18-0000
HEWLETT-PACKARD	HP Color LaserJet 3800 Serie			600 x 600	21SW/21F	A4	ab 96	544	✔	✔	✔	Optional: HP Wireless Printserver, Bluetooth Wireless	ab 350	850	Duplex Standard ab Modell CLJ 3800DN	ab 799,-	Hewlett-Packard 01/811 18-0000
HEWLETT-PACKARD	HP Color LaserJet 4700 Serie	✔		600 x 600	30SW/30F	A4	288	544	✔	✔	✔	Optional: HP Wireless Printserver, Bluetooth Wireless	600	2.600	Duplex Standard ab Modell CLJ 4700DN	ab 1.799,-	Hewlett-Packard 01/811 18-0000
KONICA-MINOLTA	magicolor 2500W	✔		2.400 x 600	20SW/5F	A4	32		✔	✔			250		Flüsterleiser Betrieb, Grammatur: 200g/m², kompakt, 2 Jahre Vorort-Garantie, Netzwerkvariante mit PictBridge: magicolor 2430 DL, Netzwerkvariante mit PS3, PCL6 & 600 x 600 x 4bit: magicolor 2550	299,-	KONICA MINOLTA BUSINESS 01/878 82-0
KONICA-MINOLTA	magicolor 5430 DeskLaser	✔		2.400 x 600	20SW/20F	A4	64	576	✔	✔	✔		250	1.250	Variante mit 25 Seiten/Minute & zus. Multifunktionschacht: magicolor 5440DL, Variante mit PS3, PCL6, GBit-Netzwerkkarte, PictBridge und 256 MB: magicolor 5450 - Grammatur: 210g/m², 2 Jahre Vor-Ort-Garantie	629,-	KONICA MINOLTA BUSINESS 01/878 82-0
KONICA-MINOLTA	magicolor 7450			600 x 600	25SW/25F (A4)	A3	256	1024	✔	✔	✔		500	1.850	A3+, 256g/m², 2 Jahre Vor-Ort-Garantie, Banner-Druck, GBit Netzwerkkarte	3.499,-	KONICA MINOLTA BUSINESS 01/878 82-0
KYOCERA MITA	FS-C5030N	✔		600 x 600	24SW/24F	A4	128	1024	✔	✔	✔	KUIO-LV Option-Interface Slot	500	2.100	Optional: Duplex-Einheit, Kuvertzufuhr, Papierablage Face Up, Papierzufuhr, div. Netzwerkkarten	1.668,-	Kyocera Mita GmbH 01/86 338 - 0
LEXMARK	Lexmark C500n	✔		1.200 x 600	31SW/8F	A4	64		✔	✔	✔		250	530		349,-	LEXMARK 01/797 32-0
LEXMARK	Lexmark C522n	✔		1.200 x 1.200	19SW/19F	A4	128	640	✔	✔	✔	Optional: Externer PrintServer für Wireless-LAN.	250	500	PostScript Lev. 3, PCL6, Direktdruck von PDF-Dateien, Barcode 3 of 9, OCR-A/OCR-B-Standard	499,-	LEXMARK 01/797 32-0
LEXMARK	Lexmark C770n	✔		1.200 x 1.200	24SW/24F	A4	256	768	✔	✔	✔	Optional: FibreOptic, Wireless-LAN, Twinax/Koax	500+ 100	500	PostScript Lev. 3, PCL6, IBM-PPDS-Emulation, Direktdruck von PDF-Dateien, Barcode 3 of 9, OCR-A/OCR-B-Standard, TIFF-Printing, LexmarkForms, IPDS, Barcode, WEB-Printing	975,-	LEXMARK 01/797 32-0
OKI	OKI C3300n		✔	1.200 x 600	16SW/12F	A4	32		✔	✔	✔		250		Duplexdruck Manuell (nur Windows), höchste Flexibilität bei den Druckmaterialien, kostenlose Software wie der OKI Template Manager 2006 oder WebPrint, 3 Jahre Vor-Ort-Service	442,80	OKI Systems Österreich 02236/677110
OKI	OKI C3400n		✔	1.200 x 600	20SW/16F	A4	32	288	✔	✔	✔		250		Duplexdruck Manuell (nur Windows), höchste Flexibilität bei den Druckmaterialien, kostenlose Software wie der OKI Template Manager 2006 oder WebPrint, 3 Jahre Vor-Ort-Service	538,80	OKI Systems Österreich 02236/677110
SAMSUNG	CLP-300/CLP-300N	✔		2.400 x 600	16SW/4F	A4	32	64	✔		✔	Ethernet nur CLP-300N	150		Klein und leicht 390x344x265mm, "Mini-Toner-Bottles": leichte Bedienung und Austausch, "No Nois Technology": Farb- und S/W-Druck 49 dB	299,-/ 349,-	SAMSUNG Electronics Austria GmbH 01/516 15-0
SAMSUNG	CLP-600/CLP-600N	✔		2.400 x 600	20SW/20F	A4	32		✔	✔	✔	Ethernet nur CLP-600N	250+ 100			629,-/ 699,-	SAMSUNG Electronics Austria GmbH 01/516 15-0
SAMSUNG	CLP-650/CLP-650N	✔		2.400 x 600	20SW/20F	A4	256	512	✔	✔	✔	Ethernet nur CLP-650N	250+ 100		Post Script 3, PCL6	789,-/ 829,-	SAMSUNG Electronics Austria GmbH 01/516 15-0
TALLY-GENICOM	8026DN/DTN	✔		1.200 x 1200	35SW/25F	A4	128	256	✔	✔	✔		700/ 1.250	550/ 1.100	Duplex Standard, für hohes Druckvolumen bis 90.000 Seiten/Monat, Intellifilter Formularmanagement, Remote Administration	599,-	TallyGenicom Ges.m.b.H. 01/863 40-0
TALLY-GENICOM	8124N	✔		1.200 x 1200	24SW/24F	A3	384	640	✔	✔	✔	(USB 2.0 optional)	600	2.000	Optional: Banner-Kassette, Duplexeinheit, Banner Druck bis 120 cm, mit Harddisk Secure Printing möglich, Webbrowser gestützte Druckerverwaltung	3.360,-	TallyGenicom Ges.m.b.H. 01/863 40-0
XEROX	Phaser 6120	✔		2.400	20SW/5F	A4	128	640	✔	✔	✔		200	500	Duplexdruck (Standard), Broschürendruck, Wasserzeichen, benutzerdefinierte Seitenformate, Favoriten (Treibermakros), Skalierung, N-up-Funktion, Übersichtsdruck, Formulare, Tonervorrats-Anzeige, integrierte Support-Links	ab 515,-	Xerox Austria GmbH 01/240 50-0
XEROX	Phaser 6300 / Phaser 6350	✔		2.400	35SW/bis 35F	A4	256/ 512	1GB	✔		✔		350	500	Integrierter Web-Server, Drucken im Remote-Betrieb, E-Mail-Warnungen, erweiterter PrintingScout, PhaserSMART, Vorsortierspeicher, Auftragsabrechnung, Nutzungsprofil-Tool, Broschürendruck, intelligente Papierfächer, Bannerdruck	ab 1.559,-	Xerox Austria GmbH 01/240 50-0
XEROX	Phaser 7400		✔	1.200 x 1.200	40SW/36F	A3	256/ 512	1GB	✔		✔		800	1.400	Duplexdruck (Standard), integr. Web-Server, Drucken im Remote-Betrieb, E-Mail-Warnungen, erweiterter PrintingScout, Vorsortierspeicher, intelligente Papierfächer, Auftragsabrechnung, Nutzungsprofil-Tool, Intelligent Ready, Broschürendruck u. v. m.	ab 4.535,-	Xerox Austria GmbH 01/240 50-0

Eine Erfindung, die die Arbeitswelt verändert hat

Diesen Sommer hat HP seinen 100-millionsten LaserJet ausgeliefert

Es war im Jahr 1984, als HP eine völlig neuartige Druckertechnologie auf den Markt brachte, die die Welt des Druckens für immer verändern sollte. Zwar gab es zu dieser Zeit durchaus schon Drucker in den Haushalten und Büros, die meisten waren allerdings laut ratternde Ungetüme, die eher einer automatischen Schreibmaschine ähnelten.

Bei „Nadeldruckern" stieß tatsächlich eine mehr oder weniger große Anzahl an kleinen, frei anordenbaren Metallstiften durch ein Farbband die gewünschten Formen auf ein Blatt Papier. Dies war sowohl laut als auch langsam, und die Qualität ließ auch zu wünschen übrig.

1984: Das Jahr des Lasers

Im Jahr 1983 kam Star Wars 3 in die Kinos - die berühmten Laserschwert-Duelle lösten bei den zahlreichen Fans Begeisterung aus. Und nicht einmal ein Jahr später, im Frühling 1984, eroberte der Laser auch die Büros: Der allererste Laserdrucker der Welt verließ die HP-Werke in den USA. „LaserJet" nannte HP die neu erfundene Technologie, bei der mit Hilfe von Laserlicht Bilder auf eine lichtempfindliche Trommel gebracht werden, die wiederum trockene Tinte - den Toner - auf das Papier überträgt.

Die LaserJets waren imstande, enorme Geschwindigkeiten zu erreichen bei gleichzeitig noch nie da gewesener Druckqualität.

Rasante Entwicklung: Der Bürodruck verändert sich

1984 ist lange her - und der HP LaserJet hat sich mittlerweile zu einer beispiellosen Erfolgsstory entwickelt, die heuer im Sommer einen weiteren Meilenstein erreicht hat: Der 100-millionste LaserJet wurde verkauft.

HP-LaserJet-Drucklösungen haben inzwischen einiges bewegt: Wie Geschäfte abgewickelt, im Büro kommuniziert und Produkte und Services auf den Markt gebracht werden, wurde entscheidend von den neuen Technologien beeinflusst. HPs kontinuierlicher Fokus auf Innovationen, die auf die KundInnen maßgeschneidert sind, hat der Industrie viele Neuerungen gebracht: von der Einführung des Netzwerkdrucks bis zum ersten druckerbasierten Multifunktionsgerät - und kürzlich den kleinsten Laserdrucker der Welt. Innovationen wie Web Jetadmin und der Universal Print Driver sind weitere Beispiele, die HPs Technologieführerschaft belegen.

Der erste LaserJet der Welt aus dem Jahr 1984.

Der heuer vorgestellte HP LaserJet 1018 ist der kleinste LaserJet der Welt.

Nicht nur besser, sondern auch billiger

Seit 1984 der erste LaserJet das Haus verließ, hat sich die HP-Lasertechnologie unglaublich weiterentwickelt. Das Gerät kostete damals umgerechnet 2.750 Euro und schaffte einen Output von acht Seiten pro Minute. Stolze zwei Minuten betrug die Wartezeit auf die erste gedruckte Seite. Heute kostet der HP LaserJet 1320 - ein vergleichbarer Drucker - 309 Euro. Er schafft 22 Seiten pro Minute, und die erste Seite liegt dank Instant-on-Technology nach 8,5 Sekunden im Ausgabefach. ❑

www.hp.com/at

„Innovation hat bei uns Tradition"

Roland Wagner, Produktmanager Color LaserJet: „Innovation hat bei uns Tradition - deshalb ruht sich HP auch nicht auf seinen Lorbeeren aus, sondern bringt ständig neue Geräte und Technologien auf den Markt, mit denen wir unsere Stellung als Markt- und Innovationsführer immer wieder aufs neue unterstreichen. Erst im April 2006 haben wir eine Erweiterung unseres LaserJet-Lineups vorgestellt, die den Wunsch vieler Unternehmen nach leistbaren und verlässlichen Druck- sowie In-house Marketing-Lösungen anspricht und die steigende Nachfrage befriedigen kann. Die Produkte dieses Launches sind speziell für den KMU-Bereich ausgelegt."

- HP LaserJet 1018: ein leistbares Schwarzweiß-Gerät mit kleiner Standfläche, das ideal ist für den SOHO-Bereich.
- HP LaserJet 5200 Serie: eine großformatige A3-Druckerserie mit der HP-Instant-on Technology, die die Aufwärmzeit reduziert und so eine besonders kurze Ausgabezeit für die erste Seite garantiert.
- HP Color LaserJet 2605 Serie: Der HP Color LaserJet 2605dtn ist der erste Single-Function-Farblaser-Drucker der Welt, der mit Slots für Fotokarten ausgestattet ist. Er ist ausgelegt auf die neuen HP-ColorSphere-Toner, die extrem hohe Druckqualität garantieren.
- HP Color LaserJet 1600: Ein Desktop-Farblaser für Einsteiger, der ebenfalls für HP-ColorSphere-Toner optimiert ist.

Roland Wagner, HP Produktmanager Color LaserJet

PROMOTION

Eine Projektion von Welt

Im Hyperglobus dreht sich die Welt mittels Projektion von geodatenbasierten Darstellungen

Peter Matzanetz

Vor geschätzten 5.000 Jahren begann die Entwicklung geographischen Kartenwerks. Immerhin ist es der Menschheit in dieser Zeit gelungen, die Zeichnungen vom siliziumhaltigen Sand auf den Siliziumflachbildschirm verlagern zu können. Computerkarten werden heute ja bereits in vielen alltäglichen Bereichen eingesetzt. Beispielsweise in öffentlichen Verwaltungen oder in Navigationssatelliten kommen geographische Informationssysteme (GIS) zur Anwendung.

Wolfgang Kainz vom Institut für Geographie an der Uni Wien sieht aber bei entsprechender Bereitschaft noch etliche weitere Einsatzmöglichkeiten für digitale Geodaten: „Bei der Einführung neuer Technologien gilt es, ein Klima der Motivation und Offenheit zu schaffen".

Und die Erde ist doch rund

Eine Entwicklung in diesem Sinn wurde dieser Tage an seinem Institut vorgestellt. Andreas Riedl forscht dort mit einem Team von bis zu fünf Personen an der Entwicklung von Hyperglobe. Dabei handelt es sich um den Sprung der computerisierten Kartendarstellungen vom zweidimensionalen Bildschirm auf ein Globusmodell. Wenn es nach dem Geographen Riedl geht, hat in ferner Zukunft jeder Haushalt eine virtuelle Erdkugel daheim stehen. Der US-amerikanische Auftraggeber, für den erste praktische Anwendungen entwickelt wurden, schätzt die Erfahrung des Wiener Institutes im Bereich der Globenforschung. Hier hatte man dann auch den europaweit ersten Hyperglobus stehen. Dieser funktioniert so, dass mit Hilfe von Projektoren und Prismen ein Bild auf der Innenseite einer spezialbeschichteten Acrylglaskugel erzeugt wird.

„Der Hyperglobus verhält sich im Gegensatz zu analogen Globen nicht passiv", sieht Entwickler Riedl die neue Darstellungsform im Vorteil. Die Kugel wird natürlich nicht mehr angeschubst, um sich um die eigene Achse zu drehen, wie ein herkömmlicher Globus. Die Bewegung simuliert der Computer, ebenso wie die dynamische Veränderung der Darstellungsinhalte. Am besten eignet sich so eine Kugelprojektion zur Visualisierung von globalen Phänomenen im zeitlichen Ablauf. Das kann von einfachen Prozessen wie Tag-Nacht-Verlauf rund um die Erdkugel bis hin zur Erderwärmung reichen. Die bisherigen Anwendungen sind allerdings recht profaner Natur. Weltweit operierende Unternehmen nutzen den Spezialglobus für Repräsentations- und Werbezwecke. Eine Reederei lässt sich beispielsweise so in Echtzeit die aktuellen Aufenthaltsorte ihrer Schiffe auf den Ozeanen anzeigen.

Den Lauf der Welt besser erkennen

Der hohe Preis so eines Systems von 50.000 bis 150.000 Euro verhindert vorerst eine weite Verbreitung der Entwicklung. Je größer das Globusmodell, desto teurer ist die Anschaffung. Eineinhalb Meter Durchmesser haben die größeren zum Einsatz kommenden Glaskugeln. Den sollten sie allerdings auch haben, will man eine halbwegs beeindruckende optische Wirkung erzielen. In Zukunft stellt sich Riedl vor, mit dieser Idee die Vorstellungswelt der Schüler an höheren Schulen erhellen zu können: „Hier kann sich so eine Anschaffung gut amortisieren und einer breiten Gruppe zugänglich gemacht werden."

Noch sind die Möglichkeiten der neuen Entwicklung lange nicht ausgereizt, und an der Uni Wien denkt man schon weiter. Mit räumlichen Analysen lässt sich das Modell grundsätzlich gut koppeln und auch interaktive Einsatzmöglichkeiten sind in Überlegung. Mit der eigenen Hand wird man dann „in den Lauf der Welt" eingreifen können oder mit dem Finger eine Reise um den Globus zu tun. „Analoge Landkarten wird es nur mehr ein paar Jahrzehnte geben", sieht der auf der Dresdner TU engagierte Kartograph Manfred Buchroithner in derartigen Entwicklungen die Zukunft. Sogar Darstellungen, die holographisch im Raum schweben, wie man es aus Science-Fiction-Filmen kennt, werden von den Experten in Zukunft für möglich gehalten. Bis dahin wird man wohl weiterhin auf den kleinen bunten Globus aus dem Regal zurückkommen, um zu sehen, wo die Weltreise hingehen soll. Der leuchtet aber immerhin auch.

Dipl.-Ing. Peter Matzanetz ist Raumplaner und freier Journalist.

Inserentenverzeichnis

ARP Datacon 15
Bacher Systems 57
Branchware 21
Canon 67
CNT 31
Data Systems Austra 33
devoteam 53
Distrelec 17
Europay 4.U
First City 25
Group1 Software 37
Hewlett-Packard 69,2.U
HostProfis 13
IDC 45
IDS Scheer 39
InterSystems 51
ITdesign . . . . . CoverCorner, 47
itelligence 19
Konica Minolta 65
KRW 7
KSI 60
k.section 25
Lamda 65
Marcus Evans 42
Maxdata 5
Messe München 8,9
MicroStrategy 33
MIS Austria 39
mobilkom 29
mobil-data 61
mPay24 21
NAVAX 34
Nokia 23
proAlpha 7
PSI AG 11
Schrack Energietechnik 59
SoftM 35
Swissphone 55
Stadt Wien 43
Tally Genicom 41,64
WorldDirect e-Business 25

So erreichen Sie uns:
Abohotline: 01-74095-466
E-Mail: abo.zv@bohmann.at
Monitor im Internet: http://www.monitor.co.at

Vorschau auf November 2006

Alles rund um IT-Security steht im Mittelpunkt der MONITOR-Novemberausgabe

Marktüberblick: USV-Anlagen

Allgemeine E-Mail Adresse . . . . . office@monitor.co.at
Chefredakteur: Dipl.-Ing. Rüdiger Maier . . . . . maier@monitor.co.at
Redaktion: Mag. Dominik Troger . . . . . troger@monitor.co.at
Anzeigenleitung: Alexander Havlik . . . . . havlik@monitor.co.at
Anzeigenverkauf: Martina Gaye . . . . . gaye@monitor.co.at
Robert Leidwein . . . . . leidwein@monitor.co.at
Sekretariat: Hildegard Fatahtouii . . . . . fatahtouii@monitor.co.at
Technischer Leiter & Layout: Gerhard Hegedüs . . . . . hegedues@monitor.co.at

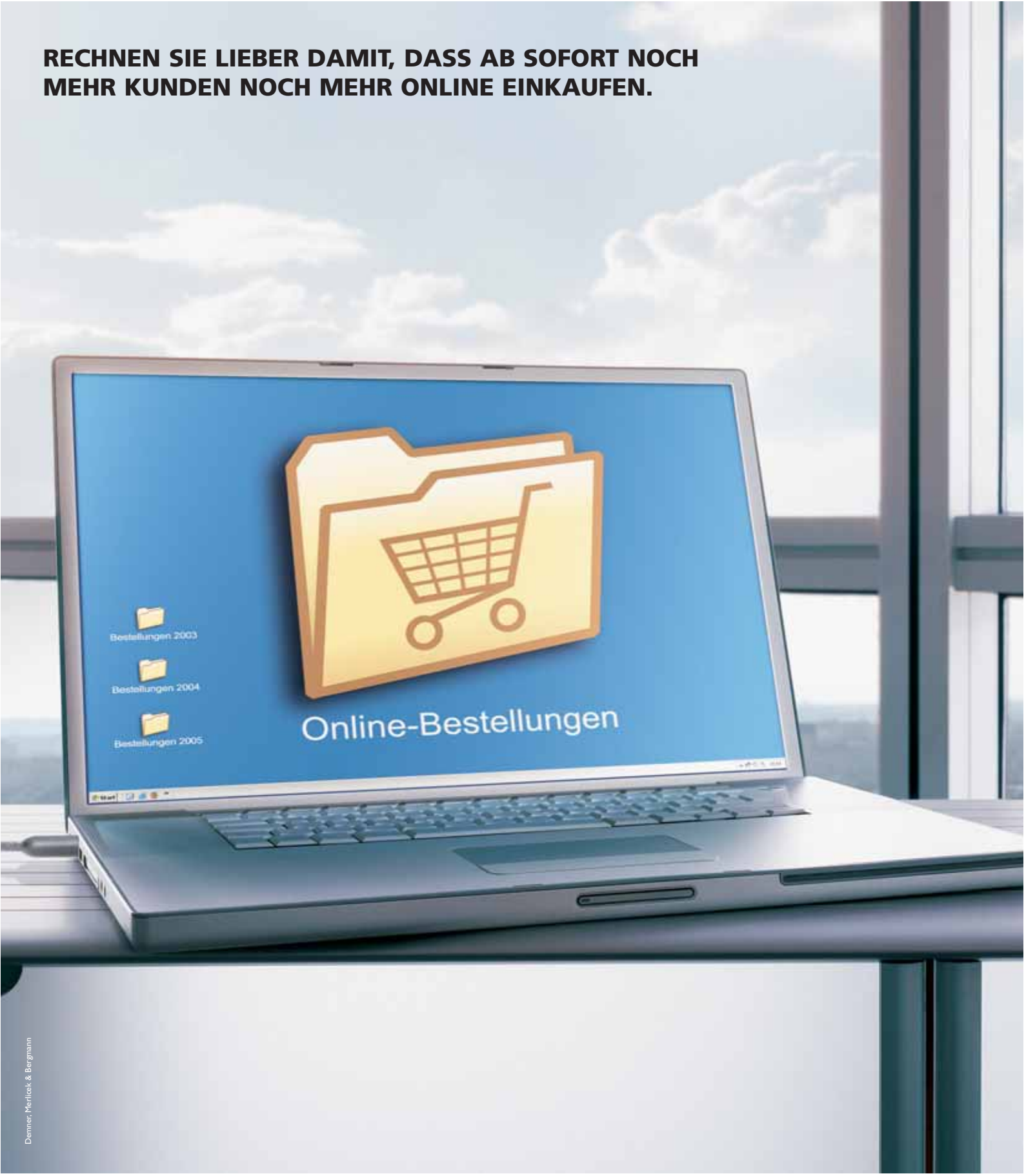
Impressum

Medieninhaber und Verleger: Bohmann Druck und Verlag Ges.mbH & Co KG, Leberstr. 122, A-1110 Wien, Telefon 01/74095-410, Telefax 01/74095-425, E-Mail: office@monitor.co.at, www.monitor.co.at - **Chefredakteur**: Dipl.-Ing. Rüdiger Maier (Mai) - **Redaktion:** Mag. Dominik Troger (dat) - **Autoren:** Conrad Gruber, Alexander Hackl, Christian Henner-Fehr, Peter Matzanetz, Alexandra Riegler, Andreas Roesler-Schmidt, Rainer Schneemayer, Bernd Seidel, Dr. Christine Wahlmüller, Dr. Manfred Wöhrl, Ilse und Rudolf Wolf - **Anzeigenleitung:** Alexander Havlik- **Technischer Leiter & Layout:** Gerhard Hegedüs - **Anzeigenverwaltung:** Hildegard Fatahtouii - **Aboverwaltung:** Bohmann Aboservice: Tel.:01-74095-466, e-mail: abo.zv@bohmann.at - **Druck:** Elbemühl-Tusch Druck GmbH & Co KG, Bickford Str. 21, 7201 Neudörfl. - **Verlags- und Herstellungsort:** Wien - **Erscheinungsweise:** 11 x im Jahr plus drei Specials: „HARDWARE", „SOFTWARE", „KOMMUNIKATION" - **Einzelverkaufspreise:** € 3,60 - **Monitor-Jahresabo:** € 32,30 - **Auslandsabo:** zuzgl. Versandspesen € 25,60 - **Anzeigenpreise:** Es gilt die Anzeigenpreisliste laut Mediadaten 2006 - **Bankverbindung:** Bank Austria Creditanstalt AG - Blz.: 12000, Kto.: 653 092 700, Österr. PSK - Blz.: 60000, Kto.: 1732.755 - DVR: 0408689 - FBNR: 9642f/FB - **Gericht:** HG Wien - **ARA Liz.-Nr.:** 1214 - UID ATU10940909 Für unverlangt eingesandte Manuskripte und Fotos wird keine Haftung übernommen. Die veröffentlichten Beiträge sind urheberrechtlich geschützt. Vervielfältigung, Nachdruck oder Übersetzung sind ebenso wie die Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen und das Anbieten über Online-Dienste nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlages erlaubt. Mit „Promotion" gekennzeichnete Beiträge sind entgeltliche Einschaltungen.

ÖAK Auflagenkontrolle
Druckauflage 2. Quartal/2006: 14.500

PRESSE DOKUMENTATIONS NUTZUNG PARTNER

RECHNEN SIE LIEBER DAMIT, DASS AB SOFORT NOCH MEHR KUNDEN NOCH MEHR ONLINE EINKAUFEN.



Demner, Merlicek & Bergmann

Gut fürs Geschäft: Mit dem MasterCard und Maestro SecureCode wird jede Zahlung für Sie und Ihre Kunden sicher, und Sie kommen garantiert zu Ihrem Geld. Klein- und Kleinstbeträge wie z.B. Downloadgebühren werden am einfachsten mit @Quick bezahlt. Auch Ihre Kunden werden diesen Komfort bei ihrem Online-Einkauf zu schätzen wissen. Näheres über die sicheren Zahlungssysteme von Europay Austria unter der Telefonnummer **01/717 01 - 1800** oder **www.europay.at/e-commerce**

Europay Austria

MasterCard Maestro Quick Kasse

Gut fürs Geschäft